INNOVACIÓN EN LA CALIDAD DE LOS

SERVICIOS MUNICIPALES

PhD. REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR | PhD. JORGE REÁTEGUI REÁTEGUI

Ano 2022

INNOVACIÓN EN LA CALIDAD DE LOS

SERVICIOS MUNICIPALES

PhD. REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR | PhD. JORGE REÁTEGUI REÁTEGUI

Ano 2022

CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS

Innovación en la calidad de los servicios municipales

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Yaiddy Paola Martinez
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Autores: Regner N. Castillo Salazar
Jorge Reátegui

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S161 Salazar, Regner N. Castillo
Innovación en la calidad de los servicios municipales / Regner N. Castillo Salazar, Jorge Reátegui. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia
ISBN 978-65-258-0585-6
DOI: https://doi.org/10.22533/at.ed.856222111

1. Gobierno municipal. I. Salazar, Regner N. Castillo. II. Reátegui, Jorge. III. Título.

CDD 320.8

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao conteúdo publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que o texto publicado está completamente isento de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

DECLARAÇÃO DA EDITORA

SUMÁRIO

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito, proponer el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en municipales en el Municipio del Distrito de Morales. El tipo de investigación fue aplicada, el diseño descriptivo - propositivo, la muestra estuvo conformada por 09 funcionarios con cargo de jefaturas, 21 trabajadores y 157 ciudadanos; la técnica de recolección de datos fue el encuesta, el instrumento fue el cuestionario del modelo SERVQUAL, con la evaluación de la variable calidad de servicios definida por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988), a través de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Se concluyó que, la propuesta del modelo de gestión innovador mejorará la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, para la gestión de cambio en las distintas áreas involucradas que brindan servicios, con acciones estratégicas focalizadas en los nudos críticos identificados por los ciudadanos.

PALABRAS CLAVE: Modelo de gestión innovador, calidad de servicio, servicios municipales, ciudadano, SERVQUAL.

ABSTRACT

The purpose of this research was to propose an innovative management model to improve the quality of municipal services in the Municipality of the Morales District, The type of research was applied, the descriptive-purposeful design, the sample was made up of 09 officials in charge of headquarters, 21 workers and 157 citizens; The data collection technique was the questionnaire, the instrument was the SERVQUAL survey, with the evaluation of the quality of services variable defined by Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1988), through the dimensions tangible elements, reliability, capacity to response, security, empathy. It was concluded that the proposal of the innovative management model will improve the quality of services in the municipality of the Morales district, for the management of change in the different areas involved that provide services, with strategic actions focused on the critical nodes identified by citizens.
KEYWORDS: Innovative management model, quality of service, municipal services, citizen, SERVQUAL.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas cumplen un rol muy importante frente a la prestación de servicios en cuanto a la ciudadanía, ello se debe reflejar en la calidad con la cual se desarrollan, en los países europeos se realiza una serie de estrategias, que permiten a estos gobiernos locales obtener la satisfacción de los usuarios, sin embargo en países de Latinoamérica existen muchas brechas en los servicios básicos como es el acceso a la electricidad, agua, saneamiento, salud, educación, seguridad ciudadana, siendo estas múltiples necesidades insatisfechas (Casula, 2020).

Partiendo de la satisfacción que se genera en las necesidades de todo usuario de un bien o servicio público, es la entidad pública quien tiene el protagonismo por lo cual se permite la implementación de normas y políticas públicas, es preciso indicar que la generación en la innovación de dichos servicios aún se encuentra rezagado a deficiente por la falta de implementación de estrategias desde el gobierno central, regional y más aún en los gobiernos locales (Eriksson et al., 2017.p. 23).

En Latinoamérica se viene dando nuevas experiencias de gestión pública con servicios de calidad a través de la innovación en las cuales destacan países como Chile, Argentina donde se tiene como herramienta (Mauro et al., 2019. p. 34), a pesar de ellos el país chileno tiene deficiencias en cuanto a la calidad de los servicios que brinda a sus ciudadanos. Los ciudadanos reciben los servicios a través de las instituciones locales las municipalidades, puesto que estas administran los recursos de una localidad, existen servicios que son relevantes en las cuales se tienen injerencia, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el país existen 1643 municipalidades.

Existen actualmente leyes sobre la modernización del estado, estas políticas fueron implementadas a través del DS 004-2013-PCM donde se establece las acciones que deben realizarse en los distintos niveles de gobierno, pero que por las condiciones burocráticas de los gobiernos locales y deficiencias en el manejo de la tecnología y recursos la implementación se ha visto afectada, por ello el accesos a la información de la municipalidad, tanto por el lado del usuario y también del trabajador municipal es deficiente, se pretende hacer que la entidad maneje la información de manera ágil, eficiente de cara al ciudadano a través de mecanismos tecnológicos que permitan a la vez el cambio del proceso de cambio de una gestión funcional o vertical, a una gestión por procesos u horizontal para resultados, de acuerdo a estándares internacionales de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Esta política propuesta por la Presidencia del Consejo de Ministros, se encuentra presidida por el Centro de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) que garantiza que la visión de la organización esté alineada a la visión del gobierno regional, del país y del mundo, cuyo objetivo es generar calidad en el sistema educativo, en salud, seguridad, es decir, desarrollo sostenible en la región San Martín. (Durand Guevara, 2014. p. 43).

El Ministerio de Economía y Finanzas viene destinando recursos para la implementación de servicios de calidad de cara al ciudadano, lo cual viene enlazado al uso de Presupuesto por Resultado (PPR), estos incentivos son establecidos en cada nivel de gobierno, por lo cual es necesario tener los servicios establecidos de manera óptima y que sean medibles desde la perspectiva del usuario que permita el seguimiento.

Asimismo, cuenta con presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, a través del Presupuesto por Resultados (PPR), que indica la ejecución de actividades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos sanmartinenses, donde incluye que, por metas cumplidas se asignará incentivos a los colaboradores, motivando a desarrollar un mejor desempeño laboral y por ende mejorar la calidad de los servicios.

Las municipalidades de la región San Martín han tenido deficiencias en el desarrollo y uso de los servicios orientados a los ciudadanos, Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Provincial de Moyobamba, San Martín, Picota, Lamas y Morales, quienes tienen una atención deficiente y denuncias por incumplimiento de obligaciones laborales, impedimento de accesibilidad para personas con discapacidad, falta de presencia del personal en horas laborales, entre otras quejas, que hacen deficiente la gestión pública.

En este escenario, el distrito de Morales no es ajena a esta realidad, cuenta con una Municipalidad que presenta deficiencias en la calidad del servicio que brinda al ciudadano, ello se pudo evidenciar en la focalización de las personas vulnerables identificadas por la institución, deficiente y que fueron beneficiadas aquellas que no lo requerían, además de la paralización de las actividades y servicios que brinda, sin acceso a información que sirva para afrontar condiciones de aislamiento, no cuenta con un sistema virtual que permita al ciudadano acceder al pago de los servicios y menos aún para la adquisición de los mismos, desde la concertación ciudad para realizar los presupuestos, desarrollando proyectos de bajo impacto y altos gastos sin obtener la rentabilidad social que se requiere.

De allí, nace la necesidad de proponer un modelo de gestión innovador para garantizar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, OMAPED (Oficina municipal de atención a la persona con discapacidad), tránsito, transporte y seguridad vial, gestión ambiental, gestión de residuos sólidos, servicio de parques y jardines; con el fin de generar satisfacción al usuario externo y a los colaboradores de la institución.

Para el desarrollo de la investigación se propone como problema general: ¿De qué manera el modelo de gestión innovador mejorará la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales?; asimismo se plantea los problemas secundarios, ¿Cómo estará caracterizada la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales?, ¿Cuáles son los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales?, ¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales? ¿Se podrá validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios

de la Municipalidad Distrital de Morales?

La presente investigación se justifica por conveniencia, ya que es importante, porque genera que la gestión administrativa se innove, en cuanto a la calidad de la atención que se brinde al ciudadano, la que debe estar enfocada a medir el resultado que se genera a través de los distintos servicios que brinda la municipalidad, los programas sociales y los proyectos de inversión que se desarrollan en el periodo de gestión. Socialmente es relevante porque permite tener un amplio conocimiento sobre la satisfacción del ciudadano, respecto a los servicios que brinda una municipalidad distrital, contribuyendo de manera positiva en el mejoramiento y fortalecimiento de las relaciones entre el ciudadano y la municipalidad distrital. El valor teórico es importante, ya que contribuye con información de mucha utilidad para las futuras investigaciones relacionadas a la innovación en la gestión de servicios de los gobiernos distritales, fortaleciendo el desarrollo de servicios y alineándose al cumplimiento de los resultados y la satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, tiene una gran implicancia práctica, pues, permite aplicar nuevas estrategias que complementen la modernización y el fortalecimiento de las instituciones. Respecto a la utilidad metodológica, los procedimientos e instrumentos desarrollados podrán ser utilizados por otros investigadores. En el ámbito social, de implementarse el modelo innovador, la calidad de atención al ciudadano mejorará y por ende el ciudadano se sentirá satisfecho por la atención recibida.

Se dispone como objetivo general: Proponer el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales. Asimismo, los objetivos específicos: i) Caracterizar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales; ii) Identificar los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales. iii) Diseñar un Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de en el Municipio del Distrito de Morales; iv) Validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales. Finalmente se propone la Hipótesis General: El Modelo de gestión innovador que mejorará la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, es pertinente.

INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1 I INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Según Díaz-Canel et al. (2021) Los gobiernos deben promover el uso más eficiente de las condiciones de sus factores de producción, resultando en los más altos niveles de eficiencia y productividad. Con políticas que promuevan, en un enfoque estructurado, una mayor capacidad de innovación, satisfaciendo las necesidades de calidad, eficiencia, salud, educación y formación continua de la fuerza laboral con oportunidades para todos. Por ejemplo, en Cuba desde el triunfo de la revolución se ha priorizado el desarrollo social para lograr resultados en las áreas de salud, educación, justicia social, deporte y cultura. Actualmente, la batalla económica es una prioridad que se debe lograr a nivel local. Lo que se requiere es armonía y desarrollo emergiendo desde abajo, desde la sociedad, con una gestión inteligente y adecuada, con una acción proactiva acorde a sus necesidades, pero también a sus aspiraciones, su experiencia, cultura, capacidades de producción y talentos humanos.

Por otro lado Machín et al., (2020)2020 indicó que de la forma en que se implementen y se preparen los cambios dependerá el logro efectivo de los objetivos y modus operandi correspondientes a las transformaciones en curso. La transparencia, la eficacia, la eficiencia y la reorganización de los procedimientos y procesos son esenciales para desarrollar la previsibilidad y la innovación en el servicio público y forjar vínculos coherentes y colaborativos. Es decir, colaboración entre innovadores, políticos y proveedores de servicios públicos a los ciudadanos

Sabiendo que muchos de los problemas del país hoy en día se resuelven a nivel local, los gobiernos regionales no son indiferentes a este hecho. Las ciudades constituyen el espacio primordial para una genuina democratización de las decisiones y son la medida necesaria para mejorar la gestión pública y lograr un Estado efectivo (Villalobos, 2010). Tal situación permite a los gobiernos regionales formular políticas públicas regionales. Proporcionar mecanismos para la creación de sinergias entre las diversas acciones y actores relevantes para la gestión pública. Crear espacios de diálogo, comunicación de información y sistemas de seguimiento y evaluación, así como definir políticas de cumplimiento.

En este contexto, es necesario investigar la preparación de las instituciones públicas, los funcionarios, los nuevos actores y sus ciudadanos para enfrentar los desafíos que plantea el regionalismo. Es importante que los planificadores del gobierno local gestionen soluciones transformadoras para abordar todos los problemas con la participación de todas las partes interesadas.

Para asegurar la calidad de la gestión de los servicios públicos de los gobiernos locales según la dirección teórica, Mirabal, Iglesias y Torres (2018) diseñaron un modelo de gestión pública de la calidad de vida a nivel de ciudad, a partir de la definición de sus componentes. Entre ellas se pueden formar dimensiones comunes: especialización,

jerarquía, gestión, comunicación corporativa, responsabilidad social. La consideración anterior incluyó una serie de aportaciones clásicas, como el modelo burocrático de Weber (1991), que sigue vigente, en gran medida, en muchas instituciones públicas. Este modelo enfatiza el rigor en la disposición y organización asociada a las funciones de cada colaborador, lo que corresponde a nuestra visión de la estructura orgánica basada en la división del trabajo por especialización, el sistema jerárquico de orden para asegurar la consistencia de la gestión, entre otros aspectos tradicionales. (Olano Elera, 2020).

La política pública en el Perú se caracteriza por la falta de herramientas para alcanzar las metas y objetivos planteados. En el sector saneamiento se ha desarrollado una herramienta clave para enfrentar el desafío de los servicios universales de abastecimiento de agua y saneamiento urbano, y esta herramienta es la PMO, por lo que se requieren estudios de vulnerabilidad desarrollados por ella. Especialmente en dimensiones normativas en los últimos años. Asimismo, si se considera la influencia de un manejo poco técnico en la gestión de las EPS y en el planeamiento y ejecución de la inversión pública en el sector - lo cual requiere de un mecanismo capaz de contener su poder - resulta una necesidad conocer si el marco normativo nuevo otorga al PMO la fuerza necesaria para que, a pesar de la innegable interferencia política (actores mayoritariamente de naturaleza municipal), guíe la gestión de las EPS de manera sostenida. (Benites Saravia & Rodríguez Rodríguez, 2019)

Asimismo, una investigación tomó lugar en la "Municipalidad Provincial de Huanta", ubicada en la región de Ayacucho. Una característica de esta municipalidad es el constante deseo de superación. Allí se consideran los programas presupuestales estratégicos que comprenden: "El programa articulado nacional, oportunidad de mercado , educación, salud, identidad, servicios básicos, servicios públicos esenciales en telecomunicaciones, Gestión ambiental, Competitividad de MyPEs, Seguridad ciudadana y sanidad agraria, Productividad rural, Acceso a la justicia, entre otros más" para una eficiente administración de los fondos del estado peruano para la búsqueda del bienestar en la población Huantina y el cumplimiento de los objetivos municipales. Es importante determinar en qué medida la Gestión de la Logística influye en la calidad y efectividad de los Servicios Públicos prestados en la Municipalidad Provincial de Huanta"; para tal análisis se dispuso investigar: La gestión en el abastecimiento de los servicios y bienes, la gestión en el almacenamiento de materiales y la gestión de distribución de servicios y bienes como indicadores de la variable gestión logística, y los niveles de continuidad y de permanencia en los servicios básicos, la capacidad de satisfacer los servicios a la demanda y la percepción de la igualdad como indicadores de la variable importante denominada calidad de los servicios públicos. (Fernandez Saime, 2019)

Es el rendimiento de los trabajadores administrativos en la gerencia de servicios públicos, el cual, a través del uso de instrumento de recolección de datos, encuesta,

presentará potencial, idoneidad, eficiencia y eficacia con los que realice sus actividades laborales por un tiempo determinado, si alega que sus conocimientos, habilidades, experiencia, características personales y valores contribuyen a los resultados requeridos por la solicitud de servidor público. Cumplir con las metas, los objetivos, las reglas y las políticas de la organización es la actitud correcta que mejora el desempeño laboral y ayudará a cumplir con las expectativas del empleador.(Carrasco Gonzales & Mesías Córdova, 2019)

Compilar y mejorar las recomendaciones para popularizar y mejorar las revisiones de políticas públicas incluidas en el plan de recuperación. Para ello, se definen algunas ideas generales sobre por qué se deben evaluar las acciones públicas, a quién se debe responsabilizar y cómo se deben implementar, seguidas de una valoración de la evolución de la normativa española en esta materia y los numerosos hitos en su institucionalización.

Es necesario establecer una regulación legalmente exigible que establezca un organismo nacional para evaluar la política pública, asegure su independencia efectiva, establezca claramente la rendición de cuentas, facilite su misión, elimine las barreras para recopilar los datos necesarios y garantice el acceso al derecho. pericia. Por lo tanto, la misma ley de evaluación debería utilizarse también para modificar otras normas relevantes que hasta el momento no han tenido en cuenta las peculiaridades de esta actividad. (de Rus et al., 2021)

La organización de los servicios públicos, en las actuales condiciones atípicas de la epidemia, debe buscar articular todos los intereses existentes en los mercados, para asegurar los aspectos económicos y sociales de estos servicios públicos. Sin embargo, las medidas normativas puestas en marcha para hacer frente y gestionar la epidemia de COVID-19, a nivel de los servicios públicos de saneamiento y agua, parecen favorecer desproporcionadamente el aspecto y dimensión social. Aumenta el riesgo de perjudicar los aspectos económicos y los intereses de los proveedores de servicios. En este contexto, cobra relevancia el control jurídico (no judicial y judicial) como mecanismo que permita comprobar si las medidas de pago diferido, reconexión inmediata, prohibición de suspensión o imposibilidad/corte de incremento tarifario, adoptadas con ocasión y causa de esta crisis, se respetaron los parámetros de eficiencia y eficacia que guían el ejercicio de los poderes de regulación. (Perdomo Villamil, 2021)

Los nuevos desarrollos tecnológicos permitirán que los proyectos de gobierno electrónico den un salto cualitativo. Las capacidades de big data, automatización de procedimientos administrativos e inteligencia artificial permitirán el desarrollo y la prestación de servicios públicos electrónicos personalizados y proactivos. Este artículo analiza los conceptos de personalización y proactividad en el ámbito de la gestión electrónica, y describe algunas de las herramientas necesarias para que nuestros departamentos sigan este camino.

El impacto de la normativa en materia de protección de datos personales como

regulador de la prestación de servicios públicos personales es necesariamente tratado brevemente. Finalmente, se enumeran los requisitos que son necesarios, en teoría, para que este tipo de proyectos sean viables y exitosos(Velasco Rico, 2020)

La creación de un sistema tributario coherente, de acuerdo con la legislación colombiana, es parte esencial del país, genera crecimiento económico y, además de tener una función recaudatoria, el sistema tributario también debe apoyar el desarrollo de un impuesto competitivo, pero al mismo tiempo, cooperativa y justa, basada en la competencia.

Partiendo de esta premisa, se ha planteado el objetivo general: analizar los conceptos de la obligación tributaria en el contexto jurídico colombiano y los objetivos específicos: identificar los elementos de la obligación tributaria Tributación, identificación de sujetos relacionado con la obligación tributaria y Estudio de un modelo tributario en el contexto económico colombiano actual, este modelo se desarrolla a partir de la interpretación de la legislación colombiana sobre este tema. Para lograr los objetivos planteados se realizó un abordaje cualitativo en el cual se formó una investigación cualitativa en el transcurso de la investigación, por lo que no existen variables, no se formularon hipótesis previas, pero se desarrollaron interrogantes antes, durante , o posterior a la recolección y análisis, de esta forma se desarrolló una metodología de reducción inductiva a partir de la lectura y análisis de documentos en el tema de derecho tributario y más específicamente en el caso de Colombia (Moreno Guerrero, 2019)

2 | LINEAMIENTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Rosero, (2019) identifica una clasificación de los componentes del modelo de gestión administrativa de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los sectores productivos del municipio autónomo descentralizado del Estado de Otavalo. Asimismo, Bukh & Svanholt (2019), incluyen sistemas de planificación y presupuestario, que se pueden aplicar en los servicios sociales para ayudar al gobierno de nivel medio a lograr un control presupuestario estricto mientras se mejora la calidad del servicio.

Del mismo modo Hughes & Peterson (2018), aborda la importancia de aclarar y comprender la relación entre el gobierno de la ciudad y el sector privado para los resultados de las iniciativas de sostenibilidad urbana. Podría haber cambios significativos en esta relación que se extiendan más allá de la provisión de servicios públicos y privados, con implicaciones para la política y gestión de la sostenibilidad.

Por otro lado, Mirabal et al. (2018), realizan un diagnóstico en la ciudad de Los Palacios Lo anterior les permitió constatar que prevalece la visión de calidad de vida de la industria, por lo que pasa por un proceso de gestión general de calidad de vida con un enfoque integral de gobierno local y administración general. De otro modo, Czuba (2018), desarrollan el concepto de innovación abierta e invención social. Por lo tanto, está en

línea con las llamadas mejores prácticas, que son ideales para el desarrollo del sector de servicios urbanos en Polonia y en el extranjero.

Así también, Danilina et al. (2017), afirman que, en el marco de la reforma del gobierno local en Rusia, se puede observar una escasez de personal calificado y capaz, una mejor gestión de su desarrollo es un requisito previo para la implementación exitosa de la reforma estatal. Lo anterior se configura como solución de problemas locales y reforma en los gobiernos locales.

Asimismo, Novikova et al., (2017) concluyó que el modelo organizacional de "gobierno electrónico" en las agencias constituyentes en la Federación Rusa es ineficaz y existe la necesidad de reorganizar los mecanismos de cooperación interinstitucional.

Finalmente, Pastor-Seller, (2015) mencionó que el gobierno local debe integrarse a las necesidades de las personas de manera que permita el desarrollo de los servicios de acuerdo a las variables y crecimiento de su entorno.

En el contexto nacional tenemos a, Octavio & Cruz, (2016), Se concluye que los empleados de la ciudad tienen altos conocimientos, buenas actitudes y habilidades, hacen cambios y contribuyen a mejorar la calidad de los servicios públicos, de ahí la importancia de potenciar las habilidades de los agentes de la ciudad.

Asimismo, la administración pública comenzó a ganar protagonismo como ciencia a finales del siglo XX y principios del XXI. A esto le siguió la Revolución Francesa que culminó en el siglo XVIII, en la que el accionar de la élite gobernante y de los gobernantes, así como a través del uso de la Constitución, se basó en el accionar de la realización de proyectos políticos, y es aquí donde el hombre de la administración pública lo hace. Sin embargo, en ese momento, no había interés en enriquecer la teoría que era la base de la administración pública como ciencia, ya sea en las escuelas o en los centros educativos. La universidad, que no apreciaba su importancia, porque el contenido era solo un programa escueto y simple desde mediados del siglo XX, así como desde mediados del siglo X. A principios del siglo XIX, la administración pública comenzó y comenzó a ser considerada una ciencia. (Galindo, 2000; p. 324).

3 I IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

De igual forma, los derechos humanos (DDHH) representan una relación estrecha con la democracia, pues contribuyen a la creación, según el principio de la progresividad de los derechos humanos (DDHH), el surgimiento de generaciones de derechos. Se requiere que el estado establezca las condiciones para ello. Partiendo de un criterio que no es un concepto dedicado al ejercicio de los derechos humanos por parte de los ciudadanos, sino que también incluye la implementación de los órganos del Estado, por lo que este es otro aspecto que puede crear tensión potencial en la relación entre los pueblos democráticos

aplicación y los poderes del estado.

Al respecto, debe apreciarse a la luz del enfoque de derechos humanos (DH), que se fundamenta en la participación de las políticas públicas en materia de derechos humanos, lo que lleva a la necesidad de “identificar los motores de la generación de daño”. Puede surgir tensión, sus causas o factores, ya que el desarrollo de la ciudadanía en la sociedad es muy dinámico, y socialmente dependiente de factores que afectan los derechos en educación, economía, trabajo, cultura, servicios públicos, seguridad social, vivienda, deportes, recreación, tránsito, vías, infraestructura , economía, política, derechos civiles, es decir, todas las nacionalidades A pesar de que los derechos humanos pueden expresarse en términos de derechos colectivos y difusos, estos derechos tienen una connotación interna de que todo ciudadano tiene derecho a evaluar e incluso determinar el nivel de importancia. (Blanco, 2021)

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de la Provincia de Quispicanchi 2021, el estudio fue de tipo básico cuantitativo, diseño no experimental, en la que se ha considerado a 45 servidores de una municipalidad distrital obtenidos con una muestra no probabilística censal, y en cuanto a los usuarios contando de una población accesible de 790 usuarios se consideró a 45 pobladores entre 20 y 50 años obtenidos por un muestreo no probabilístico aleatorio simple, para la recolección de datos en ambos casos se utilizó el cuestionario a través de una encuesta donde se obtuvo como resultado que la gestión del talento humano se calificó como regular por parte de los servidores públicos y la calidad de los servicios públicos se calificó como regular bajo por los usuarios, y que la gestión del talento humano presenta una significativa relación con la calidad de los servicios públicos, determinada por un nivel de significancia que equivale a $p=0.005$ el que es menor a $p<0.05$, mostrando que la gestión del talento humano se alinea a la calidad de los servicios públicos que brindan al usuario. (Villacorta Saavedra, 2021)

Como último punto, una adecuada presencia en el mercado por parte del sector privado, a pesar de resultar excepcional de acuerdo con la Constitución, acompañada de la debida inversión tecnológica, es un factor que favorecerá el acceso a servicios públicos de calidad para consumidores en libertad de elección. Aquello fomentará a que tanto el sector público como el sector privado compitan sanamente en la prestación de servicios públicos, en el objetivo de cumplir y mejorar de manera continua los estándares técnicos que corresponden a este tipo de industria. En definitiva, los derechos de los ciudadanos se verán satisfechos en el momento en que, por medio de la supremacía constitucional, se vele de forma adecuada por tal satisfacción, más allá de las tensiones teóricas existentes entre estatismo y liberalismo.(Albuja Varela, 2021)

La calidad en los servicios públicos se ha convertido en el eje fundamental de la gestión en entidades públicas; por tal razón, estas instituciones se han preocupado por

mejorar la calidad de los productos y servicios que brindan a la ciudadanía para satisfacer sus necesidades y requerimientos. Lo anterior ha generado que muchas instituciones adopten, implementen y actualicen sistemas de gestión que les permita alcanzar altos estándares de calidad que den respuesta a las exigencias actuales (González, 2015).

Además, en muchos países de América Latina y el Caribe, las legislaturas han reducido sus poderes a medida que los niveles ejecutivos se han fortalecido y su legitimidad ha disminuido a los ojos del pueblo, ya que han perdido su poder y posición. La tendencia hacia el fortalecimiento de los niveles del ejecutivo nacional, a través de la presidencia, se observa fácilmente en los niveles de gobierno medio (provincial, regional) y local (ciudad). (Carrión, 2019)

De acuerdo con la Ley Orgánica de Ordenación Regional (COOTAD) en el Título III, el artículo 25 establece que cada circunscripción regional tendrá un gobierno descentralizado independiente para promover el desarrollo y asegurar los medios de vida. Bueno, ejerciendo sus derechos. Es importante desarrollar un manual de certificación de habilidades GED porque, de acuerdo con los lineamientos internacionales, se evalúan los procedimientos de cumplimiento efectivo y eficiente de estos servicios, además de garantizar que los servicios se brindan al usuario con alta calidad. El GAD se toma como referente de la comunidad de Tisaleo, en su administración se encarga del desarrollo del estado a través de la planificación, organización y gestión de diversas capacidades, pero la satisfacción de los usuarios es un problema recurrente en los últimos departamentos. Lo que da la razón de ser de este estudio y de este objetivo primordial será diseñar un manual que certifique las competencias GAD. El enfoque de investigación es mixto según Roberto Hernández Samperi (2010), es una técnica que se implementa combinando términos cualitativos “que permiten profundizar en la naturaleza del problema de investigación a través de la investigación, verificación y análisis empíricos” y cuantitativos “basados en la evaluación”. e interpretación de información obtenida de fuentes primarias”. La recopilación de información a través de esta metodología, una vez programada, permitirá lograr el objetivo de desarrollar una guía que permita certificar la calidad de las competencias GAD, implementando así un buen aseguramiento del costo de vida.

4 I SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

El comportamiento sustentable se ha definido como un conjunto específico de términos y acciones frente a problemas locales o incluso vecinales. Se trata de una serie de estrategias que se implementan cuando los servicios públicos son ineficaces o por mala infraestructura, cuando los conflictos entre autoridades y usuarios se vuelven tan severos que se difunden en las redes sociales, son permanentes. En este sentido, las políticas de la ciudad sobre los servicios públicos son fundamentales para medir la relación entre la

sociedad y el Estado, pero es la evaluación de las acciones de gobierno la que pone estos temas en la agenda. El comportamiento sostenible incluye los factores que le dan valor, ya que son indicadores observables de los que inferimos el proceso de combinarlos y seguir tendencias, habilidades específicas, conocimientos, actitudes, creencias, percepciones, intenciones y acciones. Recursos naturales planificados, sistemáticos, equitativos y mejorados, a través de los servicios de la ciudad y una construcción de ciudadanía intencional y participativa que abogue por la responsabilidad compartida entre el gobierno y los usuarios de los servicios públicos(Cruz García, 2018)

Los servicios públicos son categorías económicas y jurídicas que, según el enfoque constitucional, son garantías constitucionales y cumplen la función de acceso a derechos importantes como el agua, la electricidad, el saneamiento, la educación, la salud, el transporte, etc. En el aspecto económico, las constituciones definen los criterios mediante los cuales el Estado o el sector privado participan en la prestación de tales servicios.

Es aquí donde surge la tensión entre las tendencias de estabilización o planificación frente a las tendencias de liberalización económica que se propone definir, porque los servicios públicos requieren cuidado y atención. La protección especial se relaciona con la soberanía constitucional, ya que existe una relación directa entre la regulación y la protección de los derechos constitucionales. En el caso de Ecuador, el modelo económico constitucional para el servicio público sufrió un cambio importante entre la constitución política de 1998 y la constitución de 2008, incluyendo la propuesta de dos modelos económicos para oponer los servicios públicos(Albuja Varela, 2021)

El modelo constitucional económico determinará las reglas legales para las elecciones y jugará con sus libertades en esta situación. Permitiría el monopolio constitucional y legal de los servicios públicos. Determinará las reglas del mercado para el marco económico de la oferta y la demanda en estos. También reconocerá los derechos constitucionales de los consumidores y les otorgará garantías judiciales o administrativas para protegerlos efectivamente. Así, la libertad de los ciudadanos no se limita a la elección. Sus libertades están directamente relacionadas con el derecho a buenos servicios públicos, ya sea que los proporcione el Estado a través de empresas estatales, ya sea que los proporcione el sector privado en un programa de privatización radical y liberalización económica, o administración asegurada. Por métricas mixtas como licencias o concesiones del mismo sector privado (Celi, 2019)

1) Los funcionarios de la ciudad no están capacitados para hacer un trabajo adecuado de presentación de servidores públicos, 2) Planificación estratégica deficiente, según el portal estándar de transparencia del municipio, documentos de gobernanza desactualizados, documentados por una lista comparativa en la ciudad, 3) Organización institucional incompleta, su reglamento de organización y funcionamiento es antiguo, por lo que su estructura natural no se corresponde con la realidad de la unidad de los asuntos del

territorio. (Vargas Saavedra, 2021)

En este contexto, surge la necesidad de una regulación económica cuando no es posible asegurar la competencia perfecta en la prestación de estos servicios públicos, donde es más ventajoso que el proveedor sea el único proveedor, porque la naturaleza de los servicios exige grandes inversiones, en la producción la aplicación de economías de escala y bajos costos, por lo tanto es mejor adoptar regulaciones para asegurar que el servicio se preste en las mejores condiciones, en términos de precio y calidad. (Benites Saravia & Rodríguez Rodríguez, 2019)

Lazarte (2005) emprendió un estudio de la evolución del concepto de servicio público, encontrando sus inicios cuando la jurisprudencia francesa, luego de la Revolución de 1789, buscó delimitar los campos del Derecho Público y Privado, a partir de la teoría de la soberanía. Esta teoría consideró a Hauriou como uno de sus principales representantes y exponentes, quien dividió las actividades del Estado en dos: Actos de Autoridad y Actos de Gestión. Las primeras obras indican el resultado del ejercicio de la soberanía estatal, que es objeto del derecho común. Mientras que este último define las cosas que debe hacer el estado y también pueden ser hechas por individuos, poniéndolas bajo el derecho privado. A finales del siglo XIX y principios del XX, contrariamente a esta teoría que la veían como un atraso de la monarquía, Leon Dugit y otros se levantaron, afirmando la igualdad de los hombres con obligaciones similares, que la única diferencia entre gobernantes y gobernados es que los gobernantes, encargados de velar por el cumplimiento de todas las normas de derecho privado, también deben realizar actividades encaminadas a satisfacer las necesidades de interés social.

Miguel Marienhoff (1966, como se citó en Lazarte, 2005, p. 90) establece que servicio público es toda actividad que se presta al público. Este autor divide el concepto en dos grupos: servicio público impropio y servicio público adecuado. Los servicios públicos inadecuados son aquellos que los particulares pueden prestar simplemente siguiendo las normas pertinentes, como es el caso de las panaderías, farmacias, etc. Por otro lado, los servicios públicos apropiados son aquellos que son provistos por el Estado, directa o indirectamente, a su discreción, para satisfacer una necesidad o interés común. Estas últimas serán las únicas empresas que requerirán concesiones gubernamentales para ser operadas por empresas privadas en el mercado. Esta teoría ha sido severamente criticada por generalizar el alcance del concepto de servicio público a cualquier actividad disponible al público, independientemente de la titularidad de esa actividad, entre otros aspectos.

En el caso de las organizaciones locales españolas, cabe señalar que son las encargadas de gestionar el presupuesto y por tanto la prestación de los servicios públicos, por lo que es importante estudiar su comportamiento y determinar su posible influencia en la decisión del votante. Porque sus acciones son más visibles para los ciudadanos (Veiga & Veiga, 2007)

La subcontratación de servicios públicos se ve afectada por una variedad de factores explicativos. En este sentido, el gasto continuo tiene un impacto positivo y significativo en la capacidad de subcontratar. Sin embargo, los gastos de capital tienen el efecto contrario. Por otro lado, cuando hay un cambio de un partido progresista a un partido conservador, la probabilidad de tercerización también disminuye. En cuanto al género en la alcaldía, se encontró que las mujeres son menos propensas a tercerizar los servicios analizados. Finalmente, los hallazgos presentados en el estudio confirman que los gerentes generales locales son reacios a subcontratar operaciones en el período preelectoral, ya que esta no es una práctica común (Fernández, 2008)

Las características básicas son importantes para la naturaleza de los servicios públicos. Sólo alcanzarán este grado aquellas actividades económicas que sean necesarias a la sociedad, necesarias para satisfacer las necesidades materiales colectivas para la felicidad general y el progreso social, y para contribuir a la promoción de la dignidad y la calidad de vida. Calidad de vida de la población. su mamá. La mejor prueba teórica permite comprobar que en nuestro país, en función del nivel de actividad del servicio público, es responsabilidad última del legislador, que es la naturaleza básica del derecho. Y estos servicios, que son su base para la sociedad. No perder variables económicas importantes como base para evaluar la calidad de la actividad de servicio público

CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1 I CALIDAD DE SERVICIOS

Para determinar la relación que existe entre la gestión del talento y la calidad de los servicios públicos en una ciudad a nivel cantón, el municipio de Quispicanchi 2021, se realizó un estudio de tipo cuantitativo básico, diseño no experimental. En tal ciudad distrital se obtuvo una muestra censal no probabilística sobre usuarios de una población accesible de 790 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario a través de una encuesta donde se obtuvo como resultado que la gestión del talento humano se calificó como regular por parte de los servidores públicos y la calidad de estos se calificó como regular por los usuarios, y que la gestión de talento humano obtiene una significativa relación con la calidad de los servicios públicos. Mostrando que la gestión de talento humano se alinea a la calidad de los servicios públicos que se brindan al usuario (Villacorta Saavedra, 2021).

Finalmente, la plena presencia del sector privado en el mercado, aunque con una excepción constitucional, junto con la adecuada inversión tecnológica, es uno de los factores que potenciarán el acceso a los servicios públicos, la calidad para que los consumidores elijan libremente. Esto incentivará a los sectores público y privado a competir lealmente en la prestación de los servicios públicos, con el fin de cumplir y mejorar continuamente los estándares técnicos pertinentes a este tipo de industria. En definitiva, los derechos de los ciudadanos estarán satisfechos cuando esta satisfacción sea asegurada satisfactoriamente, mediante la adopción de la soberanía constitucional, más allá de las tensiones teóricas entre liberalismo y estatismo (Albuja Varela, 2021).

La calidad de los servicios públicos se ha convertido en la base en la gestión de las entidades públicas. Por ello, estas organizaciones se han interesado en mejorar la calidad de los productos y servicios que brindan a las personas para satisfacer sus necesidades y requerimientos. Esto ha resultado en que muchas organizaciones adopten, implementen y modernicen sistemas de gestión que les permitan alcanzar altos estándares de calidad que cumplan con los requisitos actuales (González, 2015).

La calidad de servicio se refiere al enfoque modular para brindar el mejor servicio a los usuarios, que es uno de los objetivos de la organización; Sin embargo, la esencia de cualquier cambio debe estar en las necesidades del usuario. (Casanova, 2014; p. 32).

Es importante resaltar el concepto de QoS que han planteado muchos autores, más allá de la definición que actualmente brinda la RAE, sin embargo, los autores más famosos y experimentados lo han definido desde diferentes puntos. El desarrollo y crecimiento de las organizaciones, teniendo en cuenta que su desarrollo siempre se verá afectado por la evolución de la organización. El desarrollo de la tecnología, la globalización y la tendencia en la que los usuarios son cada vez más conectados y más expansivos La búsqueda de nuevos estándares y métodos para lograr una información veraz y actualizada. (Garvin,

1988, p. 25).

Para mejorar la calidad de servicio de la organización, es necesario definir los conceptos y procesos por los que ha pasado a lo largo de los años, y realizar cambios y mejoras significativos para lograr un mejor desempeño. También se crean y desarrollan filosofías desde el punto de vista de los administradores y más allá del punto de vista del usuario o consumidor del servicio, se han establecido criterios subjetivos para determinarlo en el tiempo:

Autor	Año	Definición	Etapa
Shewhart	1931	La calidad sería como una medición numérica, para hacer posible ver si la calidad de un producto difiere de otro, entre dos periodos de comparación, y para determinar si las diferencias son mayores y son producto del azar.	INSPECCIÓN
Feigenbaum	1951	Calidad no tiene el significado popular de "mejor" en un sentido absoluto. Significa "lo mejor para ciertas condiciones del cliente". Estas condiciones son: (a) el uso real y (b) el precio de venta del producto. La calidad del producto no puede ser considerada aparte del costo del producto.	CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD
Abbott	1955	Calidad al igual que el precio debe ser considerada en un mercado competitivo.	
Feigenbaum	1961	La calidad del producto se puede definir como la combinación de las características del producto de la ingeniería y la producción que determinan el grado en que el producto en uso satisfaga las espectativas del cliente.	
Juran	1974	Introdujo una definición ampliamente utilizada de la calidad, la aptitud para el uso, que describió como el grado en que un producto sirve con éxito a los propósitos del usuario.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
Taguchi	1979	La calidad es la pérdida que un producto causa a la sociedad después de ser enviado, aparte de las pérdidas causadas por su función intrínseca. Es decir no cumple con el objetivo especificado.	
Tuchman	1980	Sostiene que la calidad significa la inversión de la mejor habilidad y el esfuerzo posible para producir los mejores y más admirables resultados posibles.	CALIDAD COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA
Zeithaml	1988	La calidad puede ser definida en términos generales como la superioridad o excelencia.	
Crosby	1988	La calidad es la conformidad con los requisitos, implica conocer y aplicar cuatro criterios: cumplimiento de los requerimientos, la prevención, un estándar de cero defectos y la medición de la misma sería el precio del incumplimiento.	
Deming	1989	La calidad solo puede definirse en función del sujeto y reside en la traducción de las necesidades futuras del usuario a características evaluables, de forma que el producto se pueda diseñar y fabricar para proporcionar satisfacción por el precio que el sujeto tenga que pagar.	
Pirsig	1992	Definir la calidad como excelencia significa que se entiende "por delante de la definición... como una experiencia independiente directa de y antes de abstracciones intelectuales".	
Dale, Van der Wile, & Iwaarden	2007	Las diferentes definiciones de calidad se pueden reducir a cualquiera que cumpla los requisitos y las especificaciones o satisfaga y deleite al cliente.	CALIDAD HACIA LA EXCELENCIA
NTC-5555	2007	Grado en que un conjunto de características (véase el numeral 3.5.1 NTC-ISO 9000) inherentes cumple con los requisitos (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO 9000), es decir, con las necesidades o espectativas de los clientes (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO 9000).	
NTCGP 1000:2009	2009	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.	

Figura 1. Definiciones de calidad relevantes.

Fuente: Elaboración propia a partir de Reevese y Bednar (1994), Crosby (1988), Deming (1989), Zeithaml (1988) y Dale et al. (2007).

Según Garvín (1988), la calidad se ha desarrollado gradualmente y cada etapa se complementa entre sí, y la primera etapa es la inspección, que pone más énfasis en la igualdad del producto, por lo que se utilizan indicadores para establecer estándares. Estándares de productos. En segundo lugar, está el control de calidad estadístico, en el que, por cálculo, se realiza un control de lotes. Y la tercera es de calidad, siempre orientada al mercado en todas las operaciones, la asesoría se sigue manteniendo con el tiempo.

Se acoplaron nuevos términos que detallaremos a continuación:

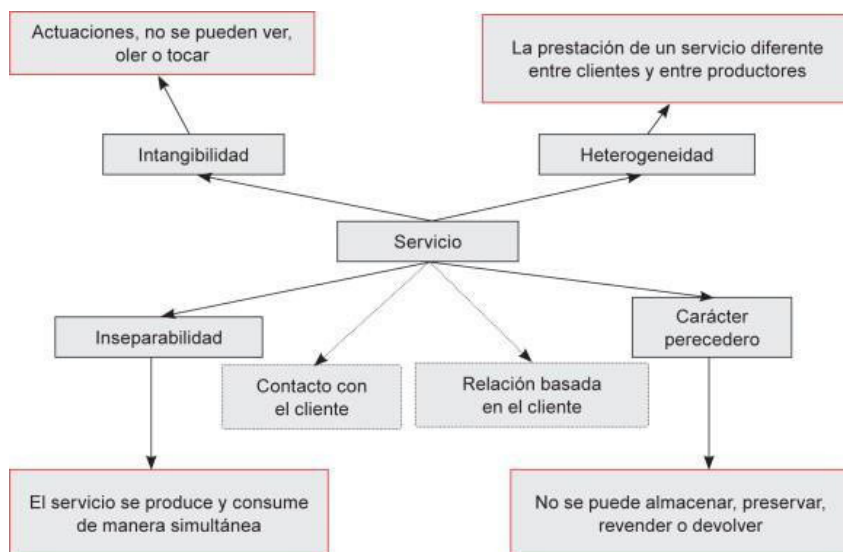



Figura 2. Características de los servicios.

Fuente: elaboración propia a partir de Zeithal et al. (1985) y Pride y Ferrel (2010).

En cuanto al problema de la calidad en la gestión administrativa estatal, no se trata sólo de aplicar tecnologías modernas y eficaces, con procesos de mejora continua, sino que es necesario revisar las técnicas utilizadas en la traducción del servicio público prestado, a partir de la nueva política. Guión, con tendencias de innovación, facilitando el acceso de los ciudadanos a su participación, ya que podemos demostrar que la calidad del servicio en las instituciones públicas está muy relacionada con la política (López Camps, 1998)

Por otro lado, la gestión para un emprendedor público debe hacer frente al riesgo y la incertidumbre como componentes del entorno de la gestión pública; las decisiones y sus desarrollos deben observarse, evaluarse y, en el caso de las medidas de expectativas adversas, establecerse para minimizar las consecuencias negativas para la ejecución sostenible de las operaciones en la administración pública (Bodemann et al., 2015. p. 23).

Como también indica Guenduez et al. (2020), en la gestión pública, resaltar las

percepciones y la comprensión de los administradores públicos, puede ayudarlo a uno, a comprender mejor por qué los usos de facto de los grandes datos siguen siendo muy limitados en el sector público, ya que proporcionan información importante sobre cómo los responsables de implementar y usar grandes datos realmente interpretan y entienden para los restos en las instituciones.

Asimismo, en los modelos de gestión de calidad desarrollados en el mundo, Esta idea de «mejora continua» se debe integrar en la estrategia de la institución y en su estilo de trabajo. Deming lo explica comparándolo con un círculo (PDCA = Planear, Hacer, Controlar, y Actuar) que gira sobre sí mismo, repitiendo secuencialmente esos procesos de mejora. Juran lo expresa a través de su famosa trilogía (Planificar la calidad, Controlar la calidad y Mejorar la calidad), que en definitiva viene a significar lo mismo. Se trata en todo caso de caminar en pos de lo que algunos expertos denominan «espiral de la excelencia». Pero, como señala muy acertadamente Udaondo, la perfección inalcanzable a la que se debe tender, supone, entre otras cosas, alcanzar la máxima calidad con un coste mínimo, cualidades en ocasiones difícilmente compaginables, por lo que, las instituciones deben definir «el punto óptimo que supone para ellas un equilibrio entre coste y calidad para el suministro de un determinado producto o servicio». En la adecuada elección de ese punto, y la aceptación que gracias a él otorgue el mercado, radica, desde un sentido práctico, esa perfección o excelencia institucional.

Según Gobena, (2019), el trabajador municipal es quien brinda y abandera la calidad de servicios, porque s quien brinda las condiciones para que el ciudadano obtenga una experiencia satisfactoria, permitiendo el acceso continuo del ciudadano.

Asimismo, Yildirim, Ozcan, & Yıldırım (2019), indican que son los ciudadanos quienes deben hacer la evaluación de los servicios, para lograr conocer las condiciones que lo favorecen, es él quien valora a través de su percepción logrando satisfacer las expectativas.

Del mismo modo, Benito, Faura, Guillamón, & Ríos (2019), indican que con el uso de políticas unidas y convergentes se puede mejorar la calidad de los servicios en las instituciones públicas, logrando cambios en favor del ciudadano.

Por otro lado, Psomas, Vouzas, Bouranta, & Tasiou (2017), sostienen que la satisfacción laboral, brinda una mejor calidad en los servicios, las autoridades deben sumar en el desarrollo de estos, para que así los ciudadanos se sientan más satisfechos, por ello, la importancia de tener trabajadores con óptimas condiciones.

Igualmente, Yashar, Hossein, & Alireza (2017), indican que, la calidad de los servicios brindados en la categoría de necesidades básicas es inherente en los municipios por lo cual deben ser prioritarios, de no ser así, tendrán un impacto negativo en la satisfacción de los ciudadanos.

Además, Alharbi & Sayed, (2017), menciona que la calidad del servicio se encuentra basado en las habilidades que tiene el personal de las municipalidades para brindarlo, por lo que tienen que estar constantemente capacitados; también el desarrollo de estrategias mediante el uso de incentivos permite el incremento del nivel de calidad de los servicios en las municipalidades.

2 | CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES

Asimismo, Lo Storto, (2016), concluye que la inversión pública debe generar calidad de los servicios en los municipios de Italia, pero aún existe mucha ineficiencia en varios de ellos, y son causadas por el rendimiento laboral en decrecimiento.

Por otro lado, Mhlongo, Nzimakwe, Naidoo, & Munapo, (2016), indican que, la calidad del servicio que brindan en los centros de atención al cliente de Sizakala dentro del Municipio Ethekwini de Sudáfrica, tienen que mejorar su dimensión de capacidad de respuesta y la importancia de tener como prioridad el fácil acceso de los servicios. Asimismo, Suwandej, (2015), menciona que, los factores que determinan el modelo de gestión de calidad en las municipalidades e instituciones de Rajabhat, Tailandia, para que sean de éxito requieren de autoridades que sean líderes, realicen un adecuado entrenamiento; se complementen con una adecuada estructura organizacional; desarrollo de la comunicación interna y externa; generar incentivos; realizar de forma continua las mediciones y evaluación; y generar el trabajo en equipo.

3 | FINALIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MUNICIPALIDADES

Se busca incidir en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través de servicios confiables, brindados por trabajadores capacitados, enfocados a mejorar las condiciones internas (las personas y trabajadores) y externas (las personas) de la organización.

La administración pública ha pasado por varios procesos, sin embargo, su investigación se remonta a los continentes y países más famosos y distinguidos. En Perú o en América Latina en general tenemos que remontarnos a los ancestros oficiales de esta industria: la investigación con cámaras en el siglo XVIII en Europa Central (principalmente Prusia) y la investigación científica condicional en Francia. Sin embargo, poco más de un siglo y medio después, han surgido importantes contribuciones en los Estados Unidos, enfocándose en el desarrollo de fórmulas y métodos científicos para hacer que el trabajo del gobierno sea más eficiente y eficaz. A partir de este momento se desarrolló un intercambio de ideas entre el enfoque formalista europeo y el enfoque pragmático estadounidense, los cuales constituyen los principales referentes para el estudio del desarrollo La administración pública en México. A la luz de lo anterior, este capítulo describe los problemas que enfrenta

la administración pública como disciplina subjetiva, así como su desarrollo en cuatro países que han tenido y mantienen una influencia crítica. Estudiar la disciplina en nuestro país: Alemania, Francia, España y Estados Unidos. También se ha descrito la interacción de diferentes corrientes y pensadores en Europa y América del Norte en el campo de la administración pública. (Díaz, 2018, p. 3- 24).

Asimismo, se menciona a los países de Europa a Inglaterra, que ha experimentado una evolución aparte de la generalidad del continente europeo y donde el pragmatismo, erigido en principio de la administración, desestima los ensayos teóricos, y donde el Derecho Administrativo es poco considerado, el desarrollo del estudio de la Administración Pública en Europa ha tenido los siguientes rasgos característicos: El interés casi exclusivo por la Administración Pública hasta fines de los años sesenta. La enorme preponderancia académica del Derecho Administrativo, que eclipsó durante largo tiempo cualquier investigación no jurídica de la Administración. (Díaz, 2018, p. 3- 24).

Un gobierno que se encuentra enfocado en desarrollar un país, contiene capacidad para proyectar, implementar y ejecutar acciones estratégicas, midiendo constantemente las metas económicas además de las metas sociales, utilizando las métricas de información que brindan los sistemas integrados de las instituciones modernas que tienen efectividad y sobre todo son transparentes, porque tienen las cuentas de rendición al alcance del ciudadano, acorde con las leyes del estado, para poder ejecutar dichas estrategias la institución tiene que interactuar con su entorno involucrando de manera oportuna a las organizaciones. La capacidad de gestión pública y la calidad de los servicios públicos, tiene como base la modernización de los procesos y ello va de la mano con las competencias y capacitación de los trabajadores; por lo cual, las buenas políticas públicas son las que fortalecen y mejoran las condiciones de las instituciones, retomando el contexto de un estado legítimo, que se cimienta en el uso de la leyes, en entregar un producto y resultado que provienen de dichas políticas, a través de la democracia. La competencia del estado es brindar servicios óptimos y dar soluciones a los problemas comunes de manera efectiva y eficiente, lo cual da sentido céntrico a todo gobierno (Máttar, 2014, p. 34).

Asimismo, en aras de lograr la modernización de las instituciones, se propuso la norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, en función a la Ley Nº 27658, y tiene como finalidad brindar a todas la entidades una herramienta de gestión que está destinada a mejorar la condición de los bienes y los servicios que se desarrollan para mejorar las condiciones de calidad de vida de las personas, donde establece que la calidad de servicio debe satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos; en otras palabras dichos productos y servicios deben ser adaptados a los fines y propósitos con los que los usuarios desean obtener.

Así también las entidades deben organizarse para lograr alcanzar la valoración positiva en consideración a la calidad que percibe del bien o servicio que le brinda la

institución pública, para lo cual se considera el Modelo para la gestión de la calidad de Servicio, que tendrá los siguientes componentes a) Conocer la necesidades y expectativas del ciudadano; b) Identificar el costo del servicio; c) fortalecer el servicio; d) Realizar la medición y el análisis de la calidad de los servicios; e) Liderazgo y el compromiso de los funcionarios de la Alta Dirección; y f) Crear una cultura de calidad de servicio. Estos 2 últimos, deben considerarse acciones transversales, con el fin de instaurar la mejora de las condiciones de los bienes y servicios prestados (PCM, 2019, p. 20 -45).

Hasta la fecha, los gerentes públicos han sido descuidados en la literatura. Esto es sorprendente, porque una fuente común de fracaso en los proyectos públicos de TI es la falta de atención para comprender las cogniciones de los gerentes como posibles predictores de participación y promoción positiva para el cambio inducido por TI en las administraciones públicas (Guenduez et al., 2020. p. 45).

4 I DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Se presentan aspectos de la calidad del servicio. Para activos intangibles, término basado en la palabra griega “tangibilis”, que significa “tangible”, representa la seguridad de los clientes a través de condiciones físicas; También se puede representar gráficamente, se utiliza para mejorar la calidad del servicio, las organizaciones destacan su uso como estrategia para la entrega óptima del servicio y la inclusión en el servicio (López, 2002)

Asimismo, la confiabilidad depende del respeto y asegura que se respeten los términos del servicio, es decir, la organización debe crear la confianza de sus usuarios para solucionar sus problemas Elgueta y Figueroa (2012), tener precisión predecible y seguridad en cada proceso de servicio, es decir, las organizaciones deben cumplir con las condiciones estipuladas en los documentos reglamentarios del servicio; En este caso, toda la TUPA debe ser actualizada y ajustada a las condiciones de población deseadas.

Duque (2005), también se refiere a la capacidad de realizar un servicio prestado de forma que genere confianza y esté minuciosamente preparado para el usuario, teniendo en cuenta las condiciones mínimas y detalles que constituyen el mayor acceso a todos los ciudadanos. (Velázquez, 2012, p. 45).

En marketing surge un gran interés por gestionar relaciones de largo plazo, con canales u otras dimensiones relativas a bienes o servicios, que son directamente proporcionales a la relación entre calidad y servicio. Es importante conocer cómo se desarrollan y establecen estas relaciones y por qué es importante analizar el papel de la confianza en ellas. Por lo tanto, la confiabilidad es el conjunto de indicadores utilizados para medir estas formulaciones específicas. La capacidad de respuesta, que debe considerarse dentro de la autoridad de los funcionarios públicos para abordar las inquietudes que tienen los usuarios sobre los servicios prestados por la organización, con respecto a cuándo se

prestaron los servicios; es decir, cumplimiento de los plazos establecidos y mejor capacidad de respuesta (Duque, 2005. P. 342).

Además, brindar un buen servicio a los usuarios también incluye responder a las solicitudes para atender algunas inquietudes de los clientes, preguntas o algunos problemas que puedan surgir en ese momento. Entrega, es decir, las organizaciones deben ser capaces de cumplir con los requisitos de los usuarios. La prestación de los servicios rendirá beneficios favorables.

Para Cottle (2000), es importante la posición del proveedor del servicio, en el momento oportuno, para que las condiciones del servicio sean perfectas y los usuarios cumplan con sus expectativas respecto al servicio recibido.

Por su parte Denton (2000), mantener que las organizaciones brindan sus servicios a través del uso de TUPA, donde se definen tiempos de respuesta, típicamente días hábiles; Por lo tanto, el usuario debe sentirse satisfecho con el tiempo y las condiciones del servicio prestado.

El desarrollo de los servicios públicos es expresión de la voluntad y orientación del equipo de trabajo, que es brindar un servicio rápido y eficaz que refleje el nivel de compromiso de los trabajadores frente a cualquier desafío, sea cual sea la situación.

En cuanto a la seguridad, Vilcapaza (2016) plantea que es el ciudadano quien debe considerar que la organización solucionará sus problemas, ya que su seguridad radica en las condiciones que establezca el prestador del servicio. Para Druker (1990), la seguridad es un símbolo de la reputación de los servicios prestados, la cual se forma a través de los empleados, quienes realizan este servicio con integridad, confianza y honestidad con los usuarios, por lo que cada organización debe manifestar su interés en lograr la satisfacción de ellos. (Drucker, 1990).

Para Melado (2010), la seguridad se centra en la percepción que tiene el cliente del servicio que se brinda en la organización, y brindar el servicio con total seguridad a los clientes brinda una imagen estándar que cumple con las expectativas de todos los usuarios.

Se utiliza en marketing para promocionar la compra de un producto o servicio de forma clara e indisoluble. Influencia directa en la percepción, es necesario trasladar este rasgo por encima de otros, ya que demuestra la comprensión e interés de la organización y sus empleados en su capacidad de inspirar, esta confianza en recibir y comunicar con servicio.

Finalmente, la empatía es la capacidad que tienen los empleados, para brindar servicios, demostrarlos a través de la cortesía hacia los usuarios, demostrar la capacidad de comprender siempre sus necesidades y brindar información oportuna. La forma más óptima y oportuna, mediante la identificación de las necesidades del usuario (Ducky, 2005). Corresponde al usuario evaluar si el proveedor del servicio es capaz de comprender

cualquier queja o reclamo que surja durante la prestación del servicio y así poder resolver los problemas sin demora. Lógicamente, cabe señalar que la empatía ayuda a satisfacer mejor las necesidades de los clientes (Velasco & Quiroa, 2017). Por su parte, Feshback (1984), citado por Beatrice Lopez, Aran Filipetti y Richwood (2014) define la empatía como; “Se esperan experiencias de las emociones que transmiten los trabajadores al momento de prestar sus servicios, brindando seguridad en la resolución de problemas y atención a sus necesidades”.

Controlar la gestión es importante, pero no se puede crear orden simplemente conociendo la situación completa de sus detractores y su cultura. (Matthi Anthony, 2015).

De igual forma, Martínez et al (2014) mencionan la necesidad de responder con rapidez, profesionalidad y eficacia; Incluso cuando los presupuestos son ajustados y los recursos son reducidos, contar con técnicas de gestión de recursos humanos integrales, integradas y basadas en la eficiencia es fundamental para poder brindar cada vez mejores servicios al creciente número de ciudadanos que necesitan proximidad y eficiencia. En otras palabras, cada organismo público debe, de acuerdo con sus propios principios, definir las competencias de los funcionarios públicos y cuáles deben ser.

Por otro lado, Savvas & Bassiliades (2001) afirma que las autoridades públicas producen diariamente una gran cantidad de documentos administrativos para cumplir con su tarea. Esto requiere el uso de unos marcos legales únicos para cada procedimiento. Adoptar un sistema de gestión del conocimiento basado en la web que proporcione este marco legal de manera precisa y actualizada. El sistema también apoya la interpretación del marco legal y proporciona precedentes y opiniones a funcionarios, ciudadanos y organizaciones.

Asimismo, la calidad de la gestión de documentos, productos, procesos y servicios requiere la recopilación y análisis de información, que sea medible. En algunos casos, la medida de la calidad se forma como un porcentaje de los artículos y no como una función del rendimiento total analizado (Titu & Vlad, 2014. pág.3,4)

La calidad de los servicios de la ciudad desde el punto de vista de los ciudadanos, y su evaluación a través del modelo de calidad del servicio. Según Sivkovic et al. (2019) La calidad del servicio de la ciudad, desde el punto de vista del cliente, es insatisfactoria, es decir, existe una gran brecha entre las expectativas del cliente y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, incluida la confiabilidad del servicio y la responsabilidad. De igual forma, Emrah et al., (2019) demostraron que la mayor diferencia entre percepción y expectativa radica en el factor de confiabilidad de 28.92%. El factor tangible tiene la tasa más baja, con un 12,42%.

Alem y Mondal (2019) afirman al respecto que el servicio de limpieza cumple con un nivel medio de satisfacción (58,5%) en comparación con las expectativas generales en

el distrito ferroviario pobre de Khulna. Esta metodología combinada proporciona una idea clara de la calidad del servicio de limpieza de una manera más sencilla y sin requisitos de datos cuantitativos que serán útiles para la planificación y gestión. Coincidencia de los servicios de la ciudad. De manera similar, Kansara (2020) afirma que los residentes no confían en los servicios de la ciudad y carecen de los activos físicos que permiten que los trabajadores se desempeñen bien.

Desde otra perspectiva, Bostancı & Erdem, (2020) Señalaron que la calidad del servicio debe ser vista a través de la satisfacción de las personas, lo que contribuirá a encontrar soluciones para aumentar la calidad de vida y los niveles de satisfacción en el futuro. Asimismo, Dris Kharroub & Cothman Mansour, (2019), argumentan que la planificación estratégica presenta una correlación e impacto positivo en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. En tanto, Moletsane et al. (2014) presenta hallazgos que indican percepciones negativas sobre la calidad de los servicios públicos prestados por el municipio.

Para medir el servicio de calidad, se encuentra el aporte de Parasuraman et al. (1985) indica que las organizaciones deben crear valor recíproco para las personas a través de los servicios que desarrollan a través de elementos tangibles, creando credibilidad, con pensamiento, capacidad de respuesta, tranquilidad y trato empático.

La calidad de servicio entra en el proceso emprendido por las entidades pertinentes para brindar el mejor servicio a los usuarios, que es uno de los objetivos de la organización, es decir, enfocarse en las necesidades de los usuarios. Asimismo, debe ser creado internamente por las organizaciones públicas, es decir, cada miembro debe ser capaz de cambiar viejos paradigmas y cambiar a nuevos sistemas de gestión de calidad. (Idrovo-Toala et al., 2020).

Para mejorar la calidad en los servicios de una organización, se deben definir los conceptos y procesos por los que han pasado la organización a lo largo de los años, y realizar cambios y mejoras significativos para lograr la eficiencia operativa y la mejora del desempeño organizacional. La organización también establece la filosofía y se desarrolla desde el punto de vista de sus funcionarios y también desde el punto de vista de sus usuarios o consumidores. Es un asunto personal determinar lo anterior. Según Gobena (2019), el agente de la ciudad proporciona y protege la calidad del servicio, porque él mismo creó condiciones para que la población tuviera una experiencia satisfactoria, permitiendo un acceso continuo.

Asimismo, Emrah et al., (2019), señalan que son los propios ciudadanos quienes deben evaluar los servicios, para conocer las condiciones a su favor, porque son los evaluadores en excelencia por su percepción, y son capaces de cumplir con las expectativas. De manera similar, Benito et al., (2019), muestran que mediante el uso de políticas uniformes y convergentes se puede mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas y los

ciudadanos están contentos.

Por otro lado, Psomas et al., (2017), indica que la satisfacción laboral brinda servicios de mejor calidad, las autoridades deben sumar al mismo desarrollo para que las personas se sientan más satisfechas, de ahí la importancia de contar con trabajadores en óptimas condiciones. Además, también se menciona que la calidad del servicio depende de las habilidades que deben brindar los empleados de la ciudad, para lo cual deben recibir capacitación continua, así como el desarrollo de estrategias mediante el uso de incentivos que permitan incrementar el nivel. de la calidad de los servicios en las ciudades de gestión centralizada.

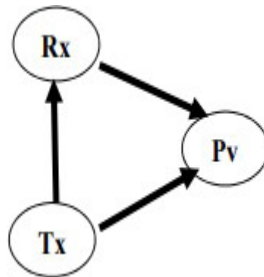
De otro lado, Lo Storto, (2016) señaló que la calidad del servicio que brindan en el Centro de servicio al cliente de Sizakala en Ethekwini, Sudáfrica, necesita mejorar, el aspecto de la capacidad de respuesta y la importancia del fácil acceso a los servicios prioritarios. De manera similar, Mhlongo et al., (2016) informaron que los determinantes de los patrones de gestión de la calidad en las ciudades y organizaciones de Rajabhatt, Tailandia, para tener éxito, requieren que las autoridades sean personas que lideren. Se complementa con una adecuada estructura organizativa, el desarrollo de la comunicación interna y externa, la creación de incentivos, la realización continua de mediciones y evaluaciones, la creación de equipos de trabajo.

Finalmente, según Asubonteng et al., (1996) la forma más común y popular de medir la calidad del servicio es el modelo de calidad del servicio, que es una herramienta desarrollada por Parasuraman. Este mismo no solo se cita en importantes artículos relacionados con la comercialización en empresas privadas, también se utiliza para medir los servicios de las instituciones públicas.

METODOLOGÍA

1 I TIPO Y DISEÑO

El tipo de investigación realizada fue aplicada, ya que la investigación estuvo enfocada a determinar, con el uso del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica, soluciones a problemas existentes, permitiendo analizar las teorías relacionadas a la variable de estudio, la calidad del servicio en la municipalidad del Distrito de Morales. (CONCYTEC, 2018, p.

Con diseño es Descriptiva - Propositiva, porque se apoyó en teorías para proponer y generar conocimiento, a partir de la investigación de una problemática existente. Se logró obtener el reconocimiento y también la aceptación de nuevos aportes científicos, por el desarrollo de ideas innovadoras enfocadas de la necesidad de solucionar problemas pertinentes a nivel local y global. Hernandez, R., Collado, F., Baptista, L. (2014 p. 580); logrando plantear un modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales.

Dónde:

Tx = Teorías de las variables

Rx = Diagnóstico de la realidad

Pv = Propuesta validada

2 I VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable: calidad de los servicios

Definición conceptual: La calidad de los servicios son las capacidades que tienen las instituciones para generar valor de intercambio para el ciudadano (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Definición Operacional: La calidad de los servicios será medida a través de las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad. Se utilizará el instrumento de SERVQUAL

Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad,

Empatía.

Indicadores: Instalaciones, Aspecto de los trabajadores, Aspecto de los Equipos, Instalaciones seguras, Percepción del servicio recibido, Comunicación precisa, Información oportuna, Disponibilidad del personal, Información apropiada del servicio, Comportamiento confiable de los trabajadores, Personal calificado, Comprensión del usuario, Atención personalizada, Horarios de atención flexibles, comprensión de necesidades. Escala de medición: Ordinal

3 I POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población 01:** La población estuvo conformada por un total de 9 funcionarios jefes de línea de la administración de la Municipalidad Distrital de Morales, periodo 2020.
- **Población 02:** La población estuvo conformada por un total de 11 trabajadores responsables de unidades de la Municipalidad Distrital de Morales, periodo 2020.
- **Población 03:** La población estuvo conformada por un total de 14, 607 ciudadanos del Distrito de Morales, periodo 2020.

Resumen de Población	
Población 01	09 funcionarios
Población 02	11 colaboradores
Población 03	14,607 ciudadanos

Fuente: Elaboración propia

Muestra

- **Muestra 01:** Estuvo conformada por el 100% de los funcionarios jefes de línea de la población accesible conocida, que son 09 funcionarios.
- **Muestra 02:** Estuvo conformada por el 100% de los trabajadores de la población accesible conocida, que son 11 colaboradores.
- **Muestra 03:** Para el cálculo de tamaño de muestra, se utilizó la fórmula para población finita. Estuvo conformada por 157 ciudadanos, obtenido de acuerdo con la muestra de población finita.

Dónde:

N = Población finita de contribuyentes 14, 607

Z = Nivel de confianza al 95% 1.96

p = Variabilidad positiva 0.5

q = Variabilidad negativa 0.5

e = Margen de error al 7.8% 0.078

$$\frac{14,607 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.078^2 * (14,607 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 157$$

Aplicando la fórmula, da como resultado, 157 ciudadanos del distrito de Morales, que conformaron la muestra 03.

Resumen de la Muestra	
Muestra 01	09 jefes
Muestra 02	11 colaboradores
Muestra 03	157 ciudadanos

Fuente: Elaboración propia

Muestreo:

No probabilístico, por conveniencia.

Criterios de inclusión: Dentro de los criterios de inclusión se han considerado:

- Todas las autoridades, que pertenezcan al Distrito de Morales.
- Todos los trabajadores del Municipio del Distrito de Morales.
- Todos los ciudadanos mayores de 18 años que pertenezcan al Distrito de Morales y hagan uso de los servicios municipales.

Criterios de exclusión: En el criterio de exclusión no serán considerados:

- Todas las autoridades, que se encuentren en condiciones de salud afectada, aunque pertenezcan al Distrito de Morales.
- Todos los trabajadores que se encuentren en condiciones de salud afectada, aunque pertenezcan al Distrito de Morales.
- Los ciudadanos que se encuentren en condiciones de salud afectada, aunque pertenezcan al Distrito de Morales.
- Los ciudadanos que no hagan uso de los servicios de la municipalidad del Distrito de Morales.

4 | TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS TÉCNICA

Para la recolección de la información referente a la muestra 01, se utilizó la técnica

de la encuesta, el cual estuvo orientada a los 07 jefes funcionarios. De igual manera para la muestra 02, se utilizó la técnica de la encuesta, el cual estuvo orientado a los once colaboradores que realizan gestión en la Municipalidad Distrital de Morales.

Finalmente, para la muestra 03, también se utilizó la técnica de la encuesta, misma que estuvo conformada por los 157 ciudadanos del Distrito de Morales. **Instrumentos** Considerando la naturaleza de la investigación y sus objetivos, para la recolección de datos, se utilizó tres tipos de instrumentos que permitieron obtener información necesaria y con objetividad de respuestas, siendo los siguientes:

Muestra	Técnica	Instrumento
Muestra 01	Encuesta	Cuestionario
Muestra 02	Encuesta	Cuestionario
Muestra 03	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario elaborado mediante modelo SERVQUAL para los jefes de la Municipalidad del Distrito de Morales: comprendió 28 ítems, según modelo escala Likert, con 5 alternativas de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Asimismo, se consideró las 3 dimensiones, la primera sobre los aspectos relativos a los elementos tangibles con 5 ítems, la segunda sobre aspectos la fiabilidad con 5 ítems, la tercera sobre aspectos de seguridad, con 5 itemas y la última sobre aspectos referidos a la empetia con 8 ítems.

Cuestionario elaborado mediante modelo SERVQUAL para los colaboradores de la Municipalidad del Distrito de Morales: con 28 ítems, según modelo escala Likert, 5 alternativas de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Asimismo, se consideró las 3 dimensiones, la primera sobre los aspectos relativos a los elementos tangibles con 5 ítems, la segunda sobre aspectos la fiabilidad con 5 ítems, la tercera sobre aspectos de seguridad, con 5 items y la última sobre aspectos referidos a la empatía con 8 ítems.

Cuestionario elaborado mediante modelo SERVQUAL para los ciudadanos de la Municipalidad del Distrito de Morales: con 28 ítems, según modelo escala Likert, 5 alternativas de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Asimismo, se consideró las 3 dimensiones, la primera sobre los aspectos relativos a los elementos tangibles con 5 ítems,

la segunda sobre aspectos la fiabilidad con 5 ítems, la tercera sobre aspectos de seguridad, con 5 ítems y la última sobre aspectos referidos a la empatía con 8 ítems.

Validez

La validez de los instrumentos se realizó mediante la definición conceptual y operacional de las variables y los objetivos establecidos en la investigación. Para cada variable se determinó sus dimensiones y a éstas sus indicadores. Posteriormente, la validación se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases del proceso de investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia, los instrumentos que se aplicaron para medir las variables de estudio.

El número de expertos que participaron en la validación fueron 4, tomando como punto de partida la experiencia de los profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitieron una valoración sobre la pertinencia del instrumento de recojo de información en función de los objetivos.

Los instrumentos, que fueron las encuestas con enunciados, gozan de validez, por la verificación de profesionales expertos, quienes corrigieron y adecuaron los enunciados además de brindar la valoración de acuerdo con el objeto de estudio. El resultado mostró un valor promedio de 46.7 que es igual al 93.4% de acuerdo con los jueces, lo que muestra, que ambos son válidos, además de reunir las especificaciones en cuanto a metodología para su aplicación.

Evaluación de instrumentos de los expertos

	Nombres del experto	Puntuación obtenida	Grado académico	Especialidad
1	Delgado Bardales, José Manuel	4.7 4.8 4.8	Doctor	Gestión Universitaria
	Sánchez Dávila, Keller	4.5 4.5 4.5	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
3	Burgos Bardales, Roger	4.6 4.7 4.5	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
4	Reátegui Lozano, Rolando	4.8 4.7 4.8	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad
5	Isuiza Pérez Alfonzo	4.7 4.6 4.8	Doctor	Gestión Pública y Gobernabilidad

Fuente: Informes de opinión sobre instrumentos de investigación científica

Confiabilidad

La medida de confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach, el mismo que asume que los ítems (medidos en escala de tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cada enunciado se planteó en forma afirmativa y el valor más alto estuvo a la izquierda (Totalmente de acuerdo) y el valor más bajo, a la derecha (Totalmente en desacuerdo).

Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Cuando más cerca se encuentre el valor del alfa a 5, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Cuanto más se acerque a la unidad (1) el instrumento cuenta con mayor confiablidad en la obtención de los resultados de estudio.

Variable: Calidad de los servicios

Los valores obtenidos posterior a la prueba de Alfa de Crombach, fueron de 0,862, mayor al 0,7; por tanto, se indica que los resultados produjeron valores confiables indicando que existe fuerte confiabilidad entre los enunciados de las encuestas. Por consiguiente, los enunciados que componen la variable tienen validez de contenido y criterio, mostrando resultados favorables y que pueden ser considerados para poder realizar el levantamiento de la información.

5 I PROCEDIMIENTOS

Fase Diagnóstica

- Una vez validado los instrumentos por juicio de expertos, se procedió a su aplicación.
- Se solicitó autorización a los directivos de la Municipalidad Distrital de Morales para la aplicación del instrumento.
- Se identificó a los sujetos de investigación para la aplicación de los instrumentos (muestra 1, 2 y 3)
- Se procedió a la selección de la muestra utilizando la técnica de muestreo por conveniencia (para la muestra 3).
- La aplicación del instrumento tuvo un tiempo de duración de 40 minutos.

- Una vez recolectado los datos se procedió a ingresar los mismos en la base de datos del software SPSS Vs 25, para el análisis respectivo.
- Los resultados se presentan en tablas o figuras.

Fase Propositiva

- Obtenido los resultados de la fase diagnóstica, se identificaron las razones o nudos críticos que impiden una adecuada calidad de los servicios municipales.
- Se revisó la evolución histórica de los modelos de gestión implementados hasta la actualidad, para identificar las debilidades o insuficiencias que impidieron cumplir la meta establecida.
- Se revisó las teorías que fundamentan la construcción del modelo de gestión a proponer.
- Se diseñó un modelo de gestión efectiva para mejorar la gestión de la calidad de los servicios en la entidad, de acuerdo con la estructura de la Universidad.
- Se procedió a la validación por juicio de expertos.
- Se socializó y sustentó el modelo propuesto.

6 I MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recolectados de las encuestas fueron clasificados, procesados, sistematizados y analizados de acuerdo con las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de del programa estadístico SPSS versión 25. Se utilizó la estadística descriptiva representando los resultados en frecuencias y porcentajes; así mismo se usó las siguientes medidas estadísticas.

- Medidas de tendencia central: media aritmética, la mediana y la moda.
- Medidas de dispersión: desviación estándar, varianza, rango.

Los resultados se presentan en tablas y figuras, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio.

7 I ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación fue realizada dentro de los parámetros de la ética en la investigación, para generar una investigación que permita ser la base de siguientes investigaciones, por lo que se utilizó las normas APA, con la finalidad de asegurar el verdadero referenciado de los antecedentes, además del uso de un referenciado bibliográfico para evitar la omisión de los autores que aportaron al desarrollo de la presente investigación. se cumplió con los principios éticos de investigación, se aplicó el consentimiento informado.

RESULTADOS

Los datos descriptivos de la investigación se desarrollaron a través un cuestionario de la variable Calidad de servicio, en 157 ciudadanos del Distrito de Morales; asimismo, 21 trabajadores y 14 funcionarios de la misma entidad, que se describe en la siguiente tabla:

Ítems	Indicadores	Ciudadanos		Trabajadores		Funcionarios	
		fi	%	fi	%	fi	%
Edad	18 a 25 años	**51**	**32.5**	5	23.8	0	0.0
	26 a 33 años	40	25.5	**6**	**28.6**	3	21.4
	34 a 41 años	37	23.6	3	14.3	3	21.4
	42 a 49 años	14	8.9	15	23.8	3	21.4
	50 años a mas	15	9.6	2	9.5	**5**	**35.7**
Grado de instrucción	Primaria	9	5.7	1	4.8	0	0.0
	Secundaria	18	11.5	2	9.5	1	7.1
	Técnico incompleto	10	6.4	2	9.5	0	0.0
	Técnico completo	16	10.2	5	23.8	0	0.0
	Superior Univ. Incompleto	**40**	**25.5**	3	14.3	1	7.1
	Superior Univ. completo	38	24.2	**8**	**38.1**	**8**	**57.1**
	Maestría	23	14.6	0	0.0	1	7.1
	Doctorado	3	1.9	0	0.0	2	14.3
Genero	Masculino	64	40.8	**13**	**61.9**	**11**	**78.6**
	Femenino	**93**	**59.2**	8	38.1	3	21.4
Estado Civil	Soltero (a)	**90**	**57.3**	**14**	**66.7**	**7**	**50.0**
	Casado (a)	35	22.3	2	9.5	4	28.6
	Conviviente	24	15.3	3	14.3	0	0.0
	Viudo (a)	0	0.0	2	9.5	1	7.1
	Divorciado	8	5.1	0	0.0	2	14.3
	Total	**157**	**100.0%**	**21**	**100.0**	**14**	**100.0**

Tabla 1: Datos descriptivos de los ciudadanos, trabajadores y funcionarios del Municipio del Distrito de Morales.

Fuente: Encuesta a trabajadores y funcionarios del municipio y ciudadanos del distrito de Morales

Interpretación: De los 157 **ciudadanos** encuestados, el 32.5% (51), son entre las

edades de 18 a 25 años, el 25.5% (40) cuentan con educación universitaria incompleta, el 59.2% (93), es del género femenino y el 57.3% (90), se encuentran con estado civil soltero.

En cuanto a los 21 **trabajadores** encuestados, el 28.6% (6), son entre las edades de 26 a 33 años, el 38.1% (8) cuentan con educación universitaria completa, el 61.9% (13), es del género masculino y el 66.7% (14), se encuentran con estado civil soltero.

Finalmente, de los 14 **funcionarios** encuestados, el 35.7% (5), son entre las edades de 50 años a más, el 57.1% (8) cuentan con educación universitaria completa, el 78.6% (11), es del género masculino y el 50% (7), se encuentran con estado civil soltero.

Caracterizar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales

Dimensión	Indicadores	TDA		ADA		NDANED		AED		TED	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Elementos tangibles	Equipos tecnológicos modernos	9	5.7	37	23.6	53	33.8	39	24.8	19	12.1
	Instalaciones físicas modernas	13	8.3	37	23.6	42	26.8	43	27.4	22	14.0
	Uniforme de los trabajadores adecuado	16	10.2	41	26.1	51	32.5	20	12.7	29	18.5
	Equipamiento tecnológico suficiente	9	5.7	52	33.1	49	31.2	40	25.5	7	4.5
	Equipos visualmente atractivos	13	8.3	28	17.8	67	42.7	26	16.6	23	14.6
Fiabilidad	Limpieza y desinfección	7	4.5	74	47.1	29	18.5	25	15.9	10	6.4
	Instalaciones confiables	15	9.6	64	40.8	40	25.5	29	18.5	9	5.7
	Confianza en el personal	24	15.3	47	29.9	49	31.2	20	12.7	17	10.8
	Información confiable	15	9.6	55	35.0	50	31.8	31	19.7	6	3.8
	Atención virtual	17	10.8	40	25.5	43	27.4	37	23.6	20	12.7
Capacidad de respuesta	Comunica pertinentemente	21	13.4	44	28.0	42	26.8	25	15.9	25	15.9
	Ofrece rapidez de respuesta	20	12.7	45	28.7	47	29.9	26	16.6	21	13.4
	Atención oportuna	21	13.4	46	29.3	41	26.1	29	18.5	20	12.7
	Disponibilidad de respuesta	12	7.6	56	35.7	31	19.7	38	24.2	20	12.7
	Resuelve reclamos	17	10.8	40	25.5	35	22.3	36	22.9	29	18.5
Seguridad	Comportamiento	17	10.8	57	36.3	51	32.5	14	8.9	16	10.2
	Fiabilidad	27	17.2	39	24.8	60	38.2	15	9.6	16	10.2
	Personal Capacitado	25	15.9	50	31.8	48	30.6	19	12.1	15	9.6
	Actitud de orientación del trabajador	19	12.1	42	26.8	50	31.8	32	20.4	18	11.5
	Comprensión del usuario	9	5.7	59	37.6	29	18.5	34	21.7	26	16.6

	Atención personalizada	11	7.0	54	34.4	52	33.1	20	12.7	20	12.7
	Horarios accesibles	17	10.8	58	36.9	39	24.8	27	17.2	16	10.2
	Participación de las festividades	20	12.7	41	26.1	45	28.7	33	21.0	18	11.5
	Seguimiento del servicio	8	5.1	38	24.2	56	35.7	32	20.4	23	14.6
Empatía	Modificación del servicio	14	8.9	47	29.9	59	37.6	21	13.4	16	10.2
	Protocolo de atención	23	14.6	39	24.8	60	38.2	18	11.5	17	10.8
	Simplificación de tramites	23	14.6	35	22.3	49	31.2	30	19.1	20	12.7
	Mejora de los procesos	14	8.9	63	40.1	35	22.3	23	14.6	22	14.0

Tabla 2. Calidad de servicio, desde la percepción del ciudadano

Fuente: Cuestionario a ciudadanos del Distrito de Morales

Interpretación:

Respecto a la dimensión elementos tangibles, de los 157 ciudadanos, el 56% menciona estar "Algo y totalmente en desacuerdo" que los equipos tecnológicos son modernos, que las instalaciones físicas sean modernas (57%) y que el equipamiento sea suficiente (44%). Por otro lado, el 32.5% indican que están "Ni en desacuerdo, ni en acuerdo" con que el uniforme de los trabajadores sea adecuado y que los equipos tengan aspectos visualmente atractivos (43%).

Respecto a la dimensión fiabilidad, el 47%, mencionan que están algo de acuerdo con la limpieza y desinfección de las instalaciones del Municipio, el (41%), indica que están algo de acuerdo en que las instalaciones son confiables, el (39.4%) también menciona lo mismo, con que la información brindada por los trabajadores es confiable, el (31%), indica que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la confianza en el personal que atiende, finalmente el (36%) están "En desacuerdo y totalmente en desacuerdo" con la atención virtual que brinda el Municipio.

Así también en la dimensión capacidad de respuesta, el 32%, menciona que están "Algo desacuerdo y totalmente en desacuerdo" con la comunicación pertinentemente; del mismo modo, el (30%) con que ofrezca rapidez de respuesta, el (31%) con la atención oportuna, el (37%) en cuanto a la disponibilidad de respuesta y finalmente igual, el (41%) que el personal resuelve reclamos.

En cuanto a la dimensión Seguridad, el 36% indican que se encuentran "Algo de acuerdo" con el comportamiento de los trabajadores respecto a los servicios brindados, el 38% mencionan que están "Algo desacuerdo y totalmente en desacuerdo" en la fiabilidad en los trabajadores; también el 32% se encuentran "Algo de acuerdo" con que el personal se encuentra capacitado, el 32% mencionan que no se encuentran "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en cuanto a la actitud de orientación que tiene el trabajador respecto a los

servicios brindados, el (38%) están “Algo y Totalmente en desacuerdo” en cuanto a la comprensión de los usuarios.

Finalmente la dimensión empatía, el 34.4%, se encuentra “Algo de acuerdo” con la atención personalizada, el 36.4% del mismo modo con los horarios accesibles, el (33%) indican que están “Algo y totalmente en desacuerdo” en la participación de las festividades y fechas importantes del distrito compartidos por la institución, el (36%) mencionan estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” en cuanto al seguimiento del servicio, el (38%); del mismo modo, en cuanto a la modificación del servicio cuando el ciudadano lo solicita, el 38% en cuanto al cumplimiento del protocolo de atención por parte de los trabajadores del municipio, el 32% respecto a la simplificación de los trámites, finalmente el 40% , mencionan que están “Algo de acuerdo” con la mejora de los procesos de la Municipalidad.

Dimensión	Indicadores	**TDA**		**ADA**		**NDANED**		**AED**		TED	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Elementos tangibles	Equipos tecnológicos modernos	6	28.6	**8**	**38.1**	3	14.3	4	19.0	0	0.0
	Instalaciones físicas modernas	3	14.3	**9**	**42.9**	6	28.6	3	14.3	0	0.0
	Uniforme de los trabajadores adecuado	7	33.3	**8**	**38.1**	5	23.8	1	4.8	0	0.0
	Equipamiento tecnológico suficiente	2	9.5	**11**	**52.4**	5	23.8	2	9.5	1	4.8
	Equipos visualmente atractivos	3	14.3	**8**	**38.1**	7	33.3	3	14.3	0	0.0
Fiabilidad	Limpieza y desinfección	**11**	**52.4**	8	38.1	1	4.8	1	4.8	0	0.0
	Instalaciones confiables	**11**	**52.4**	7	33.3	2	9.5	1	4.8	0	0.0
	Confianza en el personal	4	19.0	**11**	**52.4**	4	19.0	2	9.5	0	0.0
	Información confiable	7	33.3	**8**	**38.1**	2	9.5	4	19.0	0	0.0
	Atención virtual	**8**	**38.1**	7	33.3	4	19.0	2	9.5	0	0.0
Capacidad de respuesta	Comunica pertinentemente	**12**	**57.1**	6	28.6	1	4.8	2	9.5	0	0.0
	Ofrece rapidez de respuesta	**15**	**71.4**	5	23.8	0	0.0	1	4.8	0	0.0
	Atención oportuna	**16**	**76.2**	3	14.3	0	0.0	2	9.5	0	0.0
	Disponibilidad de respuesta	**19**	**90.5**	0	0.0	0	0.0	2	9.5	0	0.0
	Resuelve reclamos	19	90.5	1	4.8	0	0.0	1	4.8	0	0.0
Seguridad	Comportamiento	**11**	**52.4**	8	38.1	1	4.8	1	4.8	0	0.0
	Fiabilidad	**11**	**52.4**	7	33.3	2	9.5	1	4.8	0	0.0
	Personal Capacitado	**16**	**76.2**	3	9.5	1	4.8	1	4.8	0	0.0
	Actitud de orientación del trabajador	**15**	**71.4**	4	19.0	0	0.0	1	4.8	1	4.8
	Comprensión del usuario	**12**	**57.1**	5	23.8	2	9.5	2	9.5	0	0.0

Empatía	Atención personalizada	**15**	**71.4**	5	23.8	0	0.0	1	4.8	0	0.0
	Horarios accesibles	**13**	**61.9**	7	33.3	1	4.8	0	0.0	0	0.0
	Participación de las festividades	**17**	**81.0**	3	14.3	0	0.0	1	4.8	0	0.0
	Seguimiento del servicio	17	81.0	3	14.3	0	0.0	1	4.8	0	0.0
	Modificación del servicio	**13**	**61.9**	6	28.6	0	0.0	2	9.5	0	0.0
	Protocolo de atención	**14**	**66.7**	4	19.0	2	9.5	1	4.8	0	0.0
	Simplificación de tramites	**13**	**61.9**	7	33.3	0	0.0	1	4.8	0	0.0
	Mejora de los procesos	17	**81.0**	3	14.3	0	0.0	1	4.8	0	0.0

Tabla 3 - Calidad de servicio, desde la percepción del trabajador

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Municipio del Distrito de Morales

Interpretación:

Respecto a la dimensión ***elementos tangibles***, de los 21 trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Morales encuestados, el 38.1% (8) mencionan estar algo de acuerdo en que los equipos tecnológicos son modernos; el 42.19% (9), mencionan estar algo en de acuerdo, en que las instalaciones físicas sean modernas del municipio de Morales, el 38.1% (8) indican que están algo de acuerdo con el uso del uniforme de los trabajadores, el 52.4% (11), mencionan que están algo de acuerdo, con que el equipamiento es suficiente en la institución, el 38.1% (8), menciona que se encuentra algo de acuerdo, con que los equipos tengan aspectos visualmente atractivos.

Respecto a la dimensión ***fiabilidad***, de los 21 trabajadores encuestados, el 52.4% (11), mencionan que están totalmente de acuerdo con la limpieza y desinfección de las instalaciones del Municipio de Morales, el 52.4% (11), indica que están totalmente de acuerdo en que las instalaciones son confiables, el 52.4% (11), indica que están algo de acuerdo con la confianza que brindan en el Municipio, el 38.1% (8), mencionan que están algo de acuerdo, con que la información brindada en los servicios es confiable, el 28.5% (39), indican que no están de acuerdo, ni en desacuerdo con la atención virtual que brinda el Municipio de Morales.

Respecto a la dimensión ***capacidad de respuesta***, el 57% mencionan que están "Totalmente de acuerdo" en cuanto a la comunicación pertinente; el 71% en que ofrece rapidez de respuesta, el 76% se encuentran algo de acuerdo, con el personal capacitado, 76% en que existe atención oportuna de los trabajadores, el 90.5% indican que están, "Totalmente en desacuerdo" respecto a que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, tienen Disponibilidad de respuesta y resuelven los reclamos.

Respecto a la dimensión ***Seguridad,*** el 52 % indican que se encuentran "Totalmente de acuerdo" con el comportamiento de los trabajadores respecto a los servicios brindados,

del mismo modo el 71%, con la fiabilidad en los trabajadores, igualmente, el 76% con que el personal se encuentra capacitado, el 71% en cuanto a la actitud de orientación que tiene el trabajador respecto a los servicios brindados, el 57% en cuanto a la comprensión de los usuarios.

Respecto a la dimensión Empatía, el 71% se encuentra “Totalmente de acuerdo” con la atención personalizada, igualmente el 61% con los horarios accesibles, del mismo modo el 81% en la participación de las festividades y fechas importantes del distrito compartidos por la institución, en el mismo contexto el 81% en cuanto al seguimiento del servicio, asimismo el 62% en cuanto a la modificación del servicio cuando el ciudadano lo solicita, el 67% en cuanto al cumplimiento del protocolo de atención por parte de los trabajadores del municipio, el 61% también mencionan estar “Totalmente en desacuerdo”, respecto a la simplificación de los trámites, del mismo el 81% con la mejora de los procesos de la Municipalidad del Distrito de Morales.

Dimensión	Indicadores	**TDA**		**ADA**		**NDANED**		**AED**		**TED**	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Equipos tecnológicos modernos	7	50.0	3		**2**	**14.3**	2	14.3	1	7.1
	Instalaciones físicas modernas	4		7	50.0	3	21.4	**0**	**0.0**	0	0.0
Elementos tangibles	Uniforme de los trabajadores adecuado	2	**14.3**	**3**	21.4	2	**14.3**	2	**14.3**	5	35.7
	Equipamiento tecnológico suficiente	6	42.9	**0**	**0.0**	4	28.6	3	21.4	1	7.1
	Equipos visualmente atractivos	1	7.1	7	50.0	**4**	28.6	1	7.1	1	7.1
	Limpieza y desinfección	6	42.9	**5**	35.7	2	**14.3**	0	**0.0**	1	7.1
	Instalaciones confiables	8	57.1	**5**	35.7	1	7.1	0	**0.0**	0	0.0
Fiabilidad	Confianza en el personal	4	28.6	7	50.0	**1**	7.1	1	7.1	1	7.1
	Información confiable	7	50.0	**3**	21.4	1	7.1	3	21.4	0	0.0
	Atención virtual	3	21.4	4	28.6	**4**	28.6	1	7.1	1	7.1
	Comunica pertinentemente	6	42.9	**6**	42.9	2	**14.3**	0	**0.0**	0	0.0
	Ofrece rapidez de respuesta	8	57.1	**6**	42.9	0	**0.0**	0	**0.0**	0	0.0
Capacidad de respuesta	Atención oportuna	9	64.3	5	35.7	**0**	**0.0**	0	**0.0**	0	0.0
	Disponibilidad de respuesta	11	78.6	**2**	**14.3**	1	7.1	0	**0.0**	0	0.0
	Resuelve reclamos	9	64.3	5	35.7	**0**	**0.0**	0	**0.0**	0	0.0

	Comportamiento	11	78.6	2	**14.3**	**1**	7.1	0	0.0	0	0.0
	Fiabilidad	9	64.3	2	**14.3**	**2**	**14.3**	1	7.1	0	0.0
Seguridad	Personal Capacitado	8	57.1	6	42.9	**0**	**0.0**	0	0.0	0	0.0
	Actitud de orientación del trabajador	8	57.1	5	35.7	**1**	7.1	0	**0.0**	0	0.0
	Comprensión del usuario	9	64.3	5	35.7	**0**	**0.0**	0	**0.0**	0	0.0
	Atención personalizada	8	57.1	3	21.4	**2**	**14.3**	1	7.1	0	0.0
	Horarios accesibles	7	50.0	5	35.7	**2**	**14.3**	0	**0.0**	0	0.0
	Participación de las festividades	9	64.3	**5**	35.7	0	**0.0**	0	**0.0**	0	0.0
Empatía	Seguimiento del servicio	7	50.0	6	42.9	**1**	7.1	0	**0.0**	0	0.0
	Modificación del servicio	10	71.4	3	21.4	**1**	7.1	0	**0.0**	0	0.0
	Protocolo de atención	9	64.3	4	28.6	**0**	**0.0**	0	**0.0**	1	7.1
	Simplificación de tramites	9	64.3	**4**	28.6	0	**0.0**	1	7.1	0	0.0
	Mejora de los procesos	8	57.1	5	35.7	**1**	7.1	0	**0.0**	0	0.0

Tabla 4 - Calidad de servicio, desde la percepción del funcionario

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios del Municipio del Distrito de Morales

Respecto a la dimensión ***elementos tangibles***, de los 14 funcionarios de la Municipalidad del Distrito de Morales encuestados, el 50% mencionan totalmente de acuerdo en que los equipos tecnológicos son modernos; del mismo modo el 50%, están “Algo de acuerdo” en cuanto a que las instalaciones físicas sean modernas, el 36% indican que están totalmente en desacuerdo con el uso del uniforme de los trabajadores, el 42% , mencionan que están “Totamente de acuerdo” con el equipamiento tecnológico suficiente en la institución, el 50% , menciona que se encuentra “Algo de acuerdo” con que los equipos tengan aspectos visualmente atractivos.

Respecto a la dimensión ***fiabilidad***, el 43%, mencionan que están “Totalmente de acuerdo” con la limpieza y desinfección de las instalaciones, de mismo modo el 57%, en que las instalaciones son confiables, el 50% indica que están “Algo de acuerdo” con la confianza que brindan, el 50%, mencionan que están “Totamente de acuerdo”, con que la información brindada en los servicios es confiable, el 29% indican que están “Algo de acuerdo” con la atención virtual que brinda el municipio de Morales.

Respecto a la dimensión ***capacidad de respuesta***, el 43%, menciona que están “Totamente de acuerdo” en la comunicación pertinentemente, igualmente el 57%, en que ofrecen rapidez de respuesta, del mismo modo el 64% que existe atención oportuna de los trabajadores, el 79% existe disponibilidad de respuesta y el 64%, que los trabajadores de la municipalidad distrital de Morales resuelven los reclamos. Respecto a la dimensión ***Seguridad,*** el 79% indican que se encuentran “Totalmente de acuerdo” con el

comportamiento de los trabajadores, de igual manera el 64% con la fiabilidad, asimismo el 57% conque el personal se encuentra capacitado y en cuanto a la actitud de orientación que tiene el trabajador y el 64% tambien indican que se encuentran “Totalmente de acuerdo” en cuanto a la comprensión de los usuarios.

Respecto a la dimensión ***Empatía,*** el 57% se encuentra “Totalmente de acuerdo” con la atención personalizada, igualmente el 50% con los horarios accesibles, del mismo modo el 64% en la participación de las festividades y fechas importantes del distrito compartidos por la institución, en el mismo contexto el 50% en cuanto al seguimiento del servicio, asimismo el 71% en cuanto a la modificación del servicio cuando el ciudadano lo solicita, el 64% en cuanto al cumplimiento del protocolo de atención por parte de los trabajadores del municipio y respecto a la simplificación de los trámites, del mismo el 57% con la mejora de los procesos de la Municipalidad del Distrito de Morales.

Identificar los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad

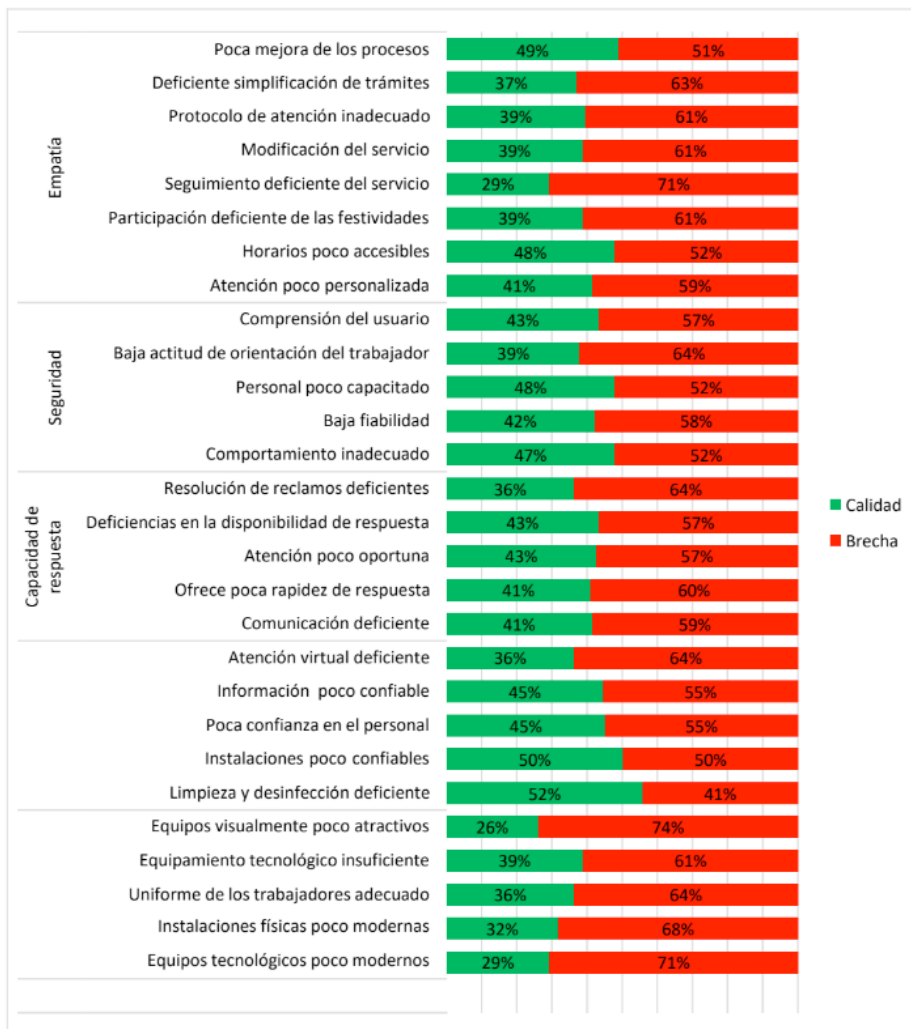



Figura 3. Nudos críticos que dificultan la calidad de servicio

Fuente: Encuesta realizado al trabajador

Interpretación:

Los nudos críticos que dificultan la calidad de los servicios en la dimensión de la empatía se encuentran identificadas, el 63% indica que existe deficiencias en la **simplificación de trámites**, el 54% menciona sobre la deficiencia en el **seguimiento de los servicios** brindados, el 71% sobre las deficiencias en cuanto a la **participación de las festividades** del distrito, el 61% en cuanto a la **compresión del usuario.**

En la dimensión ***seguridad***, el 57% menciona que la **compresión al usuario** es un nudo crítico, el 64% en cuanto a la **orientación que brinda el trabajador** a la hora de brindar el servicio, el 58% genera baja fiabilidad.

De la misma manera en la dimensión ***capacidad de respuesta*** en la identificación de los nudos críticos, el 64% encuentra deficiente a los trabajadores en cuanto a que **resuelve reclamos por parte de los trabajadores**, el 60% tiene deficiencias de **disponibilidad de respuesta**, el 59% se **comunica pertinentemente**.

Del mismo modo, los nudos críticos identificados en la dimensión ***fiabilidad***, el 64% tiene dificultades para acceder a los servicios a **través de la atención virtual**.

Finalmente, en la dimensión **elementos tangibles** también se encontró con mayor incidencia nudos críticos, el 74% considera que los **equipo no son visualmente atractivos**, el 61% considera que no se cuenta con **equipamiento tecnológico suficiente**, el 64% indica que los trabajadores no **cuentan con uniforme adecuado**, el 68% considera que las **instalaciones no son modernas**, el 71% indica que los **equipos tecnológicos** que se utilizan para brindar los servicio no son modernos.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico: Diseñar un Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales; iv) Validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, lo cual se detalla en la propuesta.

Modelo Propuesto Para la Municipalidad del Distrito de Morale

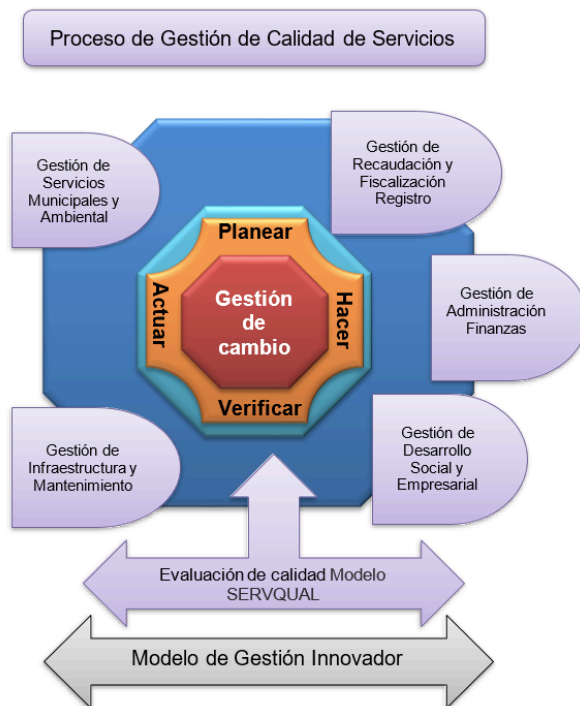



Figura 4. Modelo Propuesto de Gestión de la Calidad del Servicio

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, conforme al cuarto objetivo específico: Validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales.

Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales.

Valoración de algunos aspectos del modelo:

Aspectos valorados del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales.

Experto	Valorar si la concepción teórica del “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, ” refleja los principios teóricos que la sustentan	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales”	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales” como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.	Valorar la contribución que realiza el “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, ” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.
E1	9	9	9	9	9	8	8	8	8
E2	9	8	9	9	9	8	8	9	8
E3	8	7	8	7	9	8	9	8	8

Promedio: 8.4 (Coherencia y solidez de los contenidos de la propuesta)

Porcentaje: 93%

Interpretación:

La Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, realizado a través de tres profesionales expertos con el grado de Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad, fue calificado con 8.4 de promedio lo cual equivale al 93% de aprobación, por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación, el Modelo de gestión innovador que mejorará la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, es pertinente.

DISCUSIÓN

En cuanto a la evaluación de la calidad de servicios se encontró que tanto los trabajadores como los servidores y los jefes de área se encuentran conformes y afirman que existe un nivel alto; sin embargo, en la situación de los ciudadanos el resultado indica que los servicios en la municipalidad son bajos y estos afectan el buen desarrollo de la institución. Según Mirabal et al., (2018), la realización del diagnóstico en el municipio los Palacios permitió constatar que predomina una visión sectorial de la calidad de vida, por lo que se adolece de un proceso de gestión pública de la calidad de vida con enfoque integral desde los gobiernos locales y la Administración Pública. Igualmente, Pastor, (2015), concluye que, los gobiernos locales se deben integrar a las necesidades de la población de tal manera que permitan la elaboración de servicios acordes con los cambios y procesos de crecimiento de su entorno. Cuestiones que podemos entender que le falta realizar a los gobiernos locales con la finalidad de mejorar la calidad de servicios.

Los nudos críticos que dificultan la calidad de los servicios en la dimensión de la empatía se encuentran identificadas, el 63% indica que existe deficiencias en la simplificación de trámites, el 54% menciona sobre la deficiencia en el seguimiento de los servicios brindados, el 71% sobre las deficiencias en cuanto a la participación de las festividades del distrito, el 61% en cuanto a la compresión del usuario. En la dimensión seguridad, el 57% menciona que la compresión al usuario es un nudo crítico, el 64% en cuanto a la orientación que brinda el trabajador a la hora de brindar el servicio, el 58% genera baja fiabilidad.

De la misma manera en la dimensión capacidad de respuesta en la identificación de los nudos críticos, el 64% encuentra deficiente a los trabajadores en cuanto a que resuelve reclamos por parte de los trabajadores, el 60% tiene deficiencias de disponibilidad de respuesta, el 59% se comunica pertinentemente. Del mismo modo, los nudos críticos identificados en la dimensión fiabilidad, el 64% tiene dificultades para acceder a los servicios a través de la atención virtual.

Finalmente, en la dimensión elementos tangibles también se encontró con mayor incidencia nudos críticos, el 74% considera que los equipo no son visualmente atractivos, el 61% considera que no se cuenta con equipamiento tecnológico suficiente, el 64% indica que los trabajadores no cuentan con uniforme adecuado, el 68% considera que las instalaciones no son modernas, el 71% indica que los equipos tecnológicos que se utilizan para brindar los servicio no son modernos. Según Octavio & Cruz, (2016), el colaborador de la municipalidad que tiene altos conocimientos, buena actitud y aptitud, genera condiciones y aporta mejorar a la calidad de los servicios públicos, por ello, la importancia de fortalecer las competencias de los servidores municipales. Más del 50% de las dimensiones e indicadores evaluados están relacionados con la capacidad que, del personal de la entidad, a través de sus competencias y aptitudes, para el logro de los resultados.

CONCLUSIONES

Se planteó la propuesta del modelo de gestión innovador que mejorará la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, para la gestión de cambio en las distintas áreas involucradas que brindan servicios, con acciones estratégicas focalizadas en los nudos críticos identificados por los ciudadanos a través del cuestionario de instrumento elaborado mediante modelo SERVQUAL.

Las características en cuanto a la percepción del ciudadano, el 40% indica que existe calidad, el 30% menciona que está en riesgo y que está en brecha; desde la perspectiva del trabajador, considera que existe calidad en un 84%, el 8% menciona que está en riesgo y brecha del mismo modo; en cuanto a la perspectiva de los funcionarios, el 83% indica que es de calidad, el 10% se encuentra en riesgo y el 7% existe brecha, por lo cual el ciudadano es quien percibe que existe mayor brecha en la calidad del servicio de la Municipalidad del Distrito de Morales.

Los nudos críticos que dificultan la calidad de los servicios identificados a través de la perspectiva del ciudadano que hace el uso de los servicios, en cuanto a la **empatía**, existe deficiencias en la simplificación de trámites, asimismo deficiencia en el seguimiento de los servicios brindados, baja participación de las festividades del distrito. En cuanto a la compresión del usuario es bajo, la orientación brindada por el trabajador a la hora de ofrecer el servicio es limitada. En contraste con la dimensión ***seguridad***, la compresión al usuario es un nudo crítico. De la misma manera en la dimensión ***capacidad de respuesta*** en la identificación de los nudos críticos, es deficiente en cuanto a que se resuelve reclamos por parte de los trabajadores, baja disponibilidad de respuesta, Del mismo modo, en la dimensión ***fiabilidad***, existe dificultades para acceder a los servicios a través de la atención virtual. Finalmente, en la dimensión elementos tangibles también se encontró con mayor incidencia, que los equipo no son visualmente atractivos,consideran que no se cuenta con equipamiento tecnológico suficiente, los trabajadores no cuentan con uniforme adecuado, que las instalaciones no son modernas, indica que los equipos tecnológicos que se utilizan para brindar los servicio no son modernos.

El díselo del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales. Se diseño conforme a los nudos criticos en los servicios municipales identificados a través de la perspectiva del ciudadano que hace el uso de los servicios.

Se logró validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales. A través del juicio de tres expertos especialistas con grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, los cuales dieron conformidad a la propuesta con el 93% de aprobación de nueve ítems evaluados, lo cual otorga la validez de la propuesta y se cumple con la hipotes de la investigación en cuanto a la pertinencia de la propuesta.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Alcalde, regidores y directivos la implementación del modelo de gestión innovador que mejore la calidad de los servicios en el municipio del distrito de Morales, para la generación de cambios en la calidad de servicio y la evaluación de la calidad del a través del cuestionario de instrumento de SERVQUAL. Asimismo orientar las acciones de la Municipalidad hacia el logro de ISO 9001, para el proceso sea sustentable y sostenible en un corto y mediano plazo.

Se recomienda al Alcalde, los regidores, funcionario y trabajadores establecer un plan de acciones estratégico, que encuentre como protagonista al ciudadano, con el fin de suplir las necesidades y además de configurar los servicios acordes con los requerimientos de la ciudadanía.

Al Alcalde, los regidores, funcionario y trabajadores cerrar las brechas en cuanto a la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad.

Al Alcalde, los regidores, funcionario realizar gestiones que permitan la implementación de mejoras en la organización con el fin de seguir realizando cambios en la sistematización de los servicios con nuevos canales de atención, medios de pagos adecuados, con una capacitación al personal de atención y así también que las áreas encargadas de la seguridad generen las condiciones que ayuden en la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía.

PROPUESTA

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA O MODELO

a. Representación gráfica

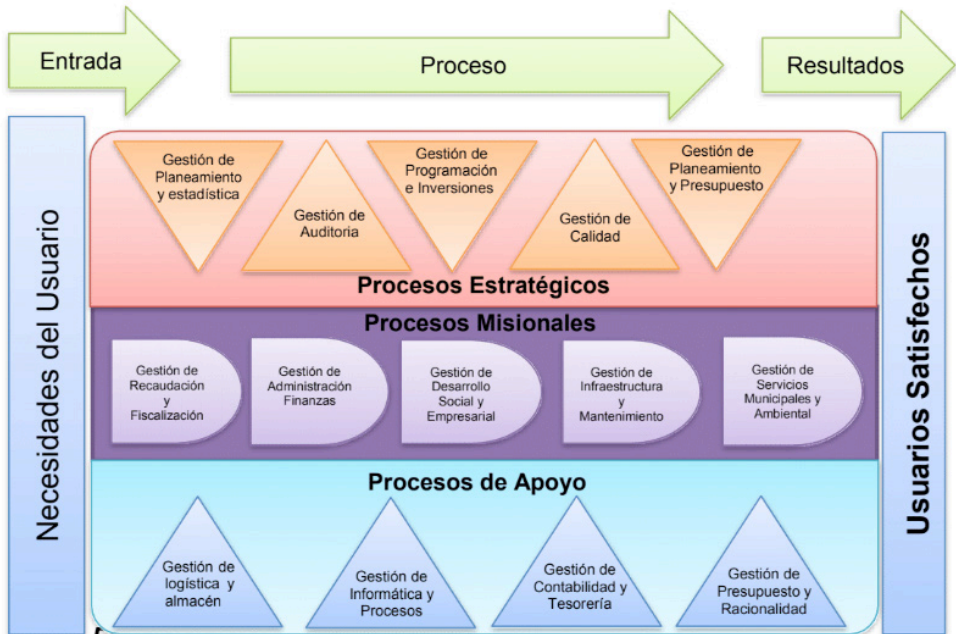



Figura 5. Mapa de procesos de la Municipalidad de Morales

Fuente: Elaboración propia

Modelo Propuesto Para la Municipalidad del Distrito de Morales

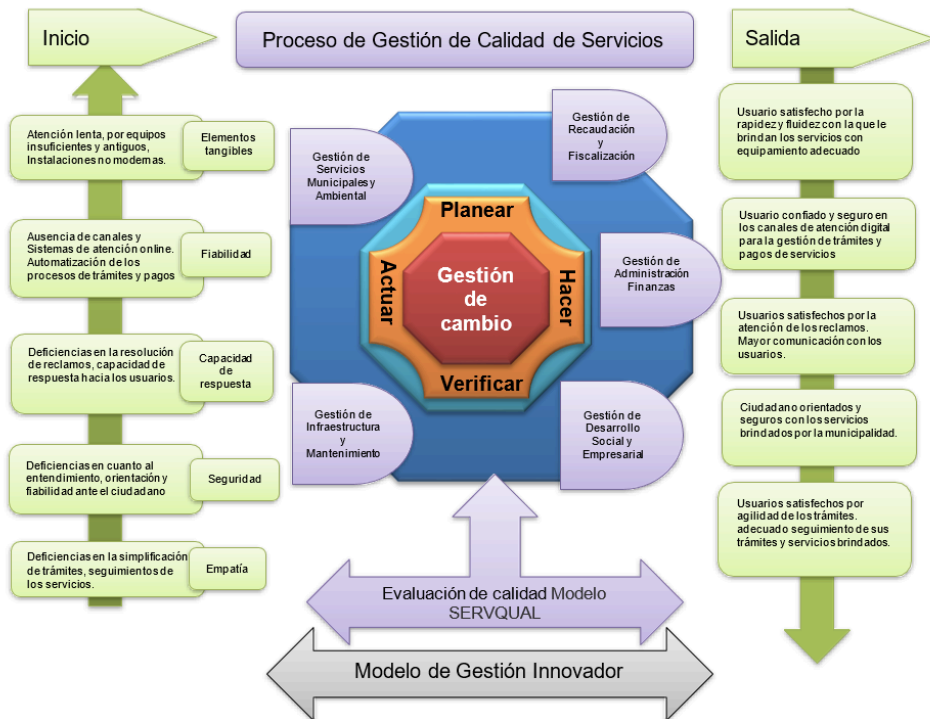



Figura 6. Modelo Propuesto de Gestión de la Calidad del Servicio

Fuente: Elaboración propia

b. Introducción

La presente propuesta tiene como propósito, mejorar la calidad de vida del ciudadano, permitiendo que los servicios cubran las brechas, a través del conocimiento de las necesidades que tiene, poniendo como principal protagonista a quien hace uso de los servicios municipales, todo estos aspectos evaluados e identificados serán resueltos a través de la Propuesta de Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales.

En la representación gráfica de los procesos internos de la Municipalidad, se describe los actores que se relacionan en los procesos estratégicos, los cuales son vitales para la orientación de la institución en el cumplimiento de la visión y sobre todo en el involucramiento a todos las áreas y jerarquías.

El Modelo Propuesto para la Municipalidad del Distrito de Morales, tiene como finalidad representar las condiciones futuras a las cuales se requiere llevar a la institución, mediante el análisis de las cinco dimensiones del instrumento de SERVQUAL, para medir la calidad de servicios, para luego a través de proceso de calidad de gestión de cambio,

mejorar las condiciones de los procesos misionales de la institución y ello se vea reflejado como salida en resultados, que logren mejorar la calidad de vida del ciudadano moralino.

También se describe de manera directa los objetivos y propósitos de la propuesta, en respuesta a las necesidades del ciudadano y los cambios que se deben lograr en la institución, en un corto y mediano plazo. Asimismo, se contempla los planteamientos de teoría de autores reconocidos y que orientan el desarrollo de la propuesta del modelo innovador.

Del mismo modo se presenta la fundamentación filosófica, epistemológica, sociológica, axiológica, los cuales direccionan la propuesta hacia un desarrollo más integrador, que permita el constante mejoramiento. Por otro lado, también se consigna, la caracterización de la propuesta, a través de la matriz de procesos que describe a todas las áreas de gestión por procesos que estarán involucradas, resaltando los cambios y mejoras en el aporte del procedimiento. Además, cuenta con una Matriz de actividades y evaluación para la implementación de la propuesta, donde se describen las actividades, el tiempo y los resultados que se esperan obtener a través de esta.

La presente propuesta también cuenta con la viabilidad, que presenta la factibilidad de la misma a través de las acciones presentadas, asimismo la vigencia que es el periodo que tomará realizar la implementación. Finalmente, los retos de cambio que tiene la institución para adaptarse al nuevo planteamiento más global y sobre todo frente a un ciudadano cada vez más interconectado al uso de las TIC.

La **Base legal** que norma la propuesta son:

- Resolución de Secretaría de Gestión Publica 006-2019-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público
- Resolución de Secretaría de Gestión Publica 007-2019-PCMSGP, que modifica la Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2019-PCM- SGP
- Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto Supremo 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Decreto Supremo 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021
- Decreto Supremo 022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de
- Organización y Funciones de la PCM
- Decreto Supremo 056-2018-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno al 2021
- Decreto Supremo 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del

- Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública

c. Objetivos

Objetivo General

Mejorar la calidad de vida del ciudadano, permitiendo que los servicios cubran las brechas de necesidades.

Objetivos específicos

Incrementar canales de atención virtual para el acceso del ciudadano, a los servicios de impuestos, de rentas, de autovalúo.

Mejorar las competencias y capacidades de los trabajadores municipales para brindar calidad en los servicios brindados por la institución.

Reducir las brechas de las necesidades del ciudadano en cuanto a los servicios adquiridos en la Municipalidad Distrital de Morales.

d. Teorías

Teoría de la calidad, según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) la calidad de los servicios se mide a través de quien es beneficiado, las organizaciones públicas se enfocan en el cumplimiento de los procesos y logro de metas, pero dejan de lado la opinión del ciudadano; sin embargo, si se requiere mejorar la calidad de un servicio público, el ciudadano es el mejor termómetro, para realizar la evaluación se utiliza el instrumento de SERVQUAL.

Teoría de la gestión de cambio, Según Kotter, (2014), para que se realicen los cambios en una organización se requiere el apoyo de todos, por ello el involucramiento de todas las áreas dedicas a brindar el servicio es muy importante en la generación de cambios, lo cual se genera de adentro hacia afuera, por lo cual cada acción debe estar enlazada al planeamiento de la organización.

Teorías del ciclo de calidad. Según Deming (1988), la calidad de un producto o servicio inicia desde quien lo brinda, es decir, las capacidades de los trabajadores quienes se encuentran satisfechos con el desarrollo de sus labores, así como también de los jefes quienes conocen y miden los indicadores de gestión.

Teoría de gestión por procesos, según Mallar (2010), en esta nueva concepción las organizaciones deben generar cambios en su gestión, desde la organización clásica que su estructura es vertical, hacia una organización horizontal más direccionada a las acciones y con menos procesos burocráticos para agilizar la resolución de problemas y la reducción de brechas.

e. Fundamentación

i. Filosófica. Se propone mejorar la concepción del servicio municipal poniendo como eje principal las necesidades del ciudadano y, por ende, generar cambios desde el interior de la institución a través de las autoridades, funcionarios y trabajadores, para generar la calidad del servicio que anhela recibir el usuario de los servicios.

ii. Epistemológica. La propuesta tiene contemplada las necesidades evaluadas a través de los instrumentos como son las brechas y nudos críticos que son impedimentos para realizar una verdadera calidad del servicio.

iii. Sociológica. En este aspecto el impacto que tiene la propuesta es incidir en la calidad de vida del ciudadano de manera positiva, porque el fin de toda institución pública es trasladar valor al ciudadano, por lo tanto, debe ser sostenible y cerrar brechas en la medida del desarrollo social de un entorno.

iv. Axiológica. La propuesta genera oportunidades para que la institución ponga en práctica los valores institucionales y se transmita a los ciudadanos desde la perspectiva que tiene como rol fundamental el de servir a su comunidad y cumplir con los requerimientos, sobre todo, de trasferir los recursos a aquellos que tiene mayores necesidades, de manera equitativa y justa.

f. Caracterización de la propuesta:

Matriz de procesos

Macro proceso oproceso nivel 0	Proceso nivel 1	Proceso nivel 2	Actividades
1. Gestión de administración	1.1. Gestión Logística, Almacén y patrimonio	1.1.1. Abastecimiento de bienes y servicios	1. Planificar proceso de adquisiciones. 2. Aprobación de plan de adquisiciones acorde con elSEACE. 3. Facilitar los recursos a las áreas dela institución. 4. Brindar de manera adecuada los servicios que se requieren para elfuncionamiento de la institución. **5. Análisis de las instalaciones de la institución para realizar requerimientos.** **6. Realizar filtro de proveedores conficha de calidad de productos.** **7. Realizar la adquisición deequipos modernos.**
	1.2. Gestión del Talento Humano	1.2.1. Gestión de procesos de reclutamiento	1. Desarrollar convocatorias paraobtener colaboradores. 2. Reclutamiento de personal. 3. Exámenes de personal 4. Elección del personal
		1.2.2. Desarrollar actividades de capacitación	1. Planificación de capacitación. 2. Desarrollo de capacitaciones. **3. Evaluación de capacitaciones.** **4. Medición del desempeño laboral** **5. Evaluación mediante encuesta aciudadanos que reciben el servicio.** **6. Informe de desempeño detrabajadores.**

		1.2.3. Manejo de planillas	1. Actualizar el file de los trabajadores. 2. Evaluar procesos de expedientes. 3. Pago de personal.
	1.3. Gestión de Contabilidad y Tesorería	1.3.1. Manejo del sistema contable municipal	1. Desarrollar acciones del cago 2. Elaboración de proyecciones ygastos municipales. 3. Manejo del balance. 4. Rendición de gastos de lainstitución. 5. Manejo del sistema SIAF.
2. Gestión De Recaudación Y Fiscalización Tributaria	2.1. Gestión de verificación de comercios	2.1.1. Inspección enlos mercados	1. Verificación del peso de las balanzas 2. Evaluación de precios Verificación de la calidad de losproductos. **3. Informe de inspección de losmercados.** **4. Evaluación de resultados.** **5. Plan de mejora.**
		2.1.2. Gestión de Licencias	1. Verificación del establecimiento. 2. Inspección del cumplimiento derequisitos. 3. Otorgamiento o denegación delicencia. **4. Evaluación de procedimientos.** **5. Simplificación administrativa.**
		2.1.3. Formalizaciónde los comercios	**1. Identificación de comerciosinformales.** **2. Capacitación en procedimientosde formalización.** **3. Asesoría y/o acompañamiento enel proceso de formalización.** **4. Automatización de base dedatos.** **5. Automatización del proceso de formalización.**
	2.2. Inspección delos negocios locales	2.2.1. Captación y fiscalización de tributos de caráctermunicipal	1. Fiscalización de negocios locales. 2. Verificación de licencias. 3. Sanción y multas por incumpliendo
	2.3. Registro y cobranza tributaria	2.3.1. Programar, dirigir, ejecutar y supervisar actividades técnicas de carácter tributario y administrativo, en estricta observancia de las disposiciones legales vigentes	**1. Automatización de las cobranzastributarias.** **2. Realizar un aplicativo como usuario para el pago de rentasanuales.** **3. Brindar información de loseventos y actividades de lamunicipalidad.**
	2.4. Fiscalización tributaria y ejecución coactiva	2.4.1. Envió de notificaciones de tributos, cobranzas coactivas.	1. Cálculo de deuda tributaria. 2. Notificación de deudas a losciudadanos. 3. Campañas de reducción de interésde tributos. 4. Recuperación de cobranzascoactivas
	2.5. Informática ysistemas	2.5.1. Sistematización de los procedimientos informáticos.	5. Actualización de los procesosinformáticos de la institución. 6. Planificar y programar acciones delas TIC. 7. Actualización de los mediosinformáticos.
		2.5.2. Sistematizació n de atención online	**1. Desarrollo de plataformas deatención virtual** **2. Implementación de plataforma deconsultas y seguimientos de trámites online.**

3. Gestión de Infraestructuray mantenimiento	3.1. Gestión de Formulación deestudios y liquidación de obras	3.1.1. Planificación de proyectos de obras	1. Elaboración de expedientes técnicosde obras. 2. Formulación de expedientes técnicos acordes con Invierte Pe. 3. Elevar proyectos al sistema InviertePe. 4. Corregir y mejorar observaciones enlas OPI
	3.2. Gestión de Ejecución de Obras, Mantenimiento Vial y Maquinaria	3.2.1. Dirección de obras publicas	1. Planificar y ejecutar obras. 2. Control recursos de obras. 3. Dirigir personal en obras. 4. Realizar el control de los avances. 5. Informes de logros
	3.3. Gestión de Desarrollo Urbano y Saneamiento Físico Legal	3.3.1. Gestión de trámites urbanos	1. Trámites de expedientes. 2. Gestión de licencias de construcción. 3. Planificación de planos catastrales y Zonificación rural y urbana. 4. Brindar informes e inspecciones relacionados a predios e inmueblesdel entorno Morales
4. Gestión de Servicios Municipales yGestión Ambiental	4.1. Gestión de Defensa Civil.	4.1.1. Planeación de prevención y manejo de emergencias.	1. Elaboración de plan de prevenciónacorde a INDECI. 2. Brindar servicios de inspeccióntécnica para otorgamiento de permisos. 3. Manejo y disposición de ayuda humanitaria en caso de desastres.
	4.1. Gestión Ambiental	4.1.1. Manejo de servicios municipales.	1. Planificación de limpieza de parquesy jardines. 2. manejo y control de establecimientossociales (mercados, ferias, etc.) 3. Supervisión de documentación de establecimientos y comercios.
	4.2. Gestión de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial	4.2.1. Manejos de terminales terrestres	1. Planificación de los sistemas detransportes del distrito. 2. Supervisión de los terminalesterrestres. 3. Control y regulación de la circulaciónvial de vehículos. 4. Realización de operativos con la coordinación de la policía nacional.
	4.3. Gestión de Limpieza Pública y Parques y Jardines	4.3.1. Manejo de losresiduos	1. Programación de la limpieza pública. 2. Manejo del personal de limpieza. 3. Control y cuidado de los equipos ytransportes de limpieza. 4. Informe de las acciones realizadasen cuanto al manejo de residuos. 5. Limpieza y control salubre de los recursos de la municipalidad,parques y jardines.
	4.4. Gestión de Seguridad Ciudadana y Serenazgo	4.4.1. Cuidado de la seguridad delciudadano	1. Planificar el cuidado y seguridad delciudadano. 2. Proponer y ejecutar directivaspreventivas con la finalidad dedisminuir la delincuencia. 3. Mantener y cuidar el orden del distritode Morales. **4. Brindar orientación al ciudadano.** **5. Generar confianza al ciudadano.**

5. Gestión de Desarrollo Social y Empresarial	5.1. Gestión de Programas sociales y defensa de los derechos	5.1.1. Manejo de programas del estado	1. Planificación de los planes para ejecutar los programas sociales. 2. Ejecución de los programas sociales. **3. Facilitación de trámites a través de familiares.** **4. Visitas a personas vulnerables.** **5. Adecuado monitoreo y control de beneficiarios**
	5.2. Gestión de participación ciudadana y Promoción Empresarial	5.2.1. Coordinación de MIPYMES	6. Planificación de autoridades. 7. Establecimiento de cooperación e ingresos de inversiones extranjeras.
	5.3. Gestión de Registro Civil	5.3.1. Control y manejo del registro civil.	1. Expedición de documento denacimiento, matrimonios. 2. Controlar y registrar a los reciénnacidos.

g. Evaluación: Matriz de evaluación para implementar la propuesta

nsumos (entrada)	Proceso	Dueño del proceso	Actividades	Indicadores	Recursos	Cronograma ejecución	Producto /servicio (salida)
Atención lenta, por equipos insuficientes y antiguos, Instalaciones no modernas.	Abastecimiento de bienes y servicios	Jefe de Gestión Logística, Almacény patrimonio	Análisis de las instalaciones de la institución para realizar requerimientos.	Nro. de equipo evaluados; Nro. de Equipos deteriorados. Nro. de equipos en buenas condiciones.	Evaluadores (2)	julio, y diciembre	Usuario satisfecho por la rapidez y fluidez con la que le brindanlos servicios con equipamiento adecuado
			Realizar filtro de proveedores con ficha de calidad de productos.	Nro. Proveedores evaluado; Nro. de proveedores adecuados Nro. de proveedores inadecuados	Evaluadores (2)	julio, y diciembre	
			Realizar la adquisición de equipos modernos.	Nro. de equipo propuestos Nro. de Equipos adquiridos; Nro. de equipos no adquiridos	Evaluadores (2)	julio, y diciembre	
Deficiencias en la resolución de reclamos, capacidad de respuesta hacia los usuarios	Desarrollar actividades de capacitación	Jefe de Gestión del Talento Humano	Evaluación de capacitaciones.	Nro. de participantes Nro. de convocados. Nro.de aprobados.	Capacitadores (2)	febrero, mayo, junio, julio, agostoy diciembre	Usuarios satisfechos por la atención de los reclamos. Mayor comunicación con los usuarios.
			Medición del desempeño laboral.	Nro. de Trabajadores que cumplen suslabores Nro. de Trabajadores que no cumplen sus labores	Evaluadores (2)	febrero, mayo, junio, julio, agostoy diciembre	

			Evaluación mediante encuesta a ciudadanos que recibenel servicio.	Nro. de ciudadanos encuestados Nro. de ciudadanos atendidos	Encuest adores (2)	febrero, mayo, junio, julio, agostoy diciembre	
			Informe de desempeño de trabajadores.	Informe de capacitaciones, medición de desempeño, resumen de evaluación de ciudadanos	Trabaja dores (2)	julio, y diciembre	
Comercios Informales: Trámites engorrosos, horarios inadecuados, carencia de trámitesonline	Formalización de comercios	Director de la Oficina de rentas	Identificación de comercios informales	Nro. De comercios informales identificados	Fiscaliz adores (2)	febrero, mayo, junio, julio, agostoy diciembre	% de ciudadanos satisfechos por la formalización de comercios. Simplificación de los procedimiento s de formalización. Incremento en la recaudación de impuestos.
Ausencia de canales y Sistemas deatención online. **Automatizaci** ón **de los procesos de trámites y pagos**	Programar, dirigir, ejecutar y supervisar actividades técnicas de carácter tributario y administrativ o, en estricta observancia de las disposiciones legales vigentes	Jefe de Registro y cobranza tributaria	Automatizaci ón de las cobranzas tributarias.	Nro. de servicios actuales; Nro. deServicios automatizados	Trabaja dores (2)	enero a diciembre	Usuario confiado y seguro en loscanales de atención digital para lagestión de trámites y pagos de servicios
			Realizar un aplicativo como usuariopara el pago de rentas anuales.	Nro. de aplicativos	Trabaja dores (2)	enero a diciembre	
			Brindar información de los eventos y actividades de la municipalida d.	Cantidad de eventos anuales referentes a pagos y admitías	Trabaja dores (2)	enero a diciembre	
Deficiencias en la resolución de reclamos, capacidad de respuesta hacia los usuarios.	Sistematizaci ón de atención online	Jefe de Informática y sistemas	Desarrollo de plataformas de atención virtual	Nro. de Atenciones virtuales	Trabaja dores (1)	enero a diciembre	Usuarios satisfechos por la atención de los reclamos. Mayor comunicación con los usuarios.
			Implementación de plataforma de consultas y seguimientos de trámites online.	Nro. de consultas y seguimientos de trámites online.	Trabaja dores (1)	enero a diciembre	

<table>
<tr><td rowspan="2">Deficiencias en cuanto al entendimiento, orientación y fiabilidad ante el ciudadano.</td><td rowspan="2">Cuidado de la seguridaddel ciudadano</td><td rowspan="2">Seguridad Ciudada na y Serenaz go</td><td>Brindar orientación al ciudadano.</td><td>Nro. de ciudadanos atendidos.</td><td>Trabaja dores Serenos (12)</td><td>enero a diciembre</td><td rowspan="2">Ciudadano orientados y seguros con los servicios brindados por la municipalidad.</td></tr>
<tr><td>Generar confianza al ciudadano.</td><td>Nro. de casos resueltos</td><td>Trabaja dores Serenos (12)</td><td>enero a diciembre</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Deficienciasen la simplificació n de trámites, seguimiento s de los servicios.</td><td rowspan="3">Manejo de programasdel estado</td><td rowspan="3">Gestión de Program as sociales y defensa de los derechos</td><td>Facilitación de trámites através de familiares.</td><td>Nro. De trámites realizados por familiares</td><td>Trabaja dores (2)</td><td>enero a diciembre</td><td rowspan="3">Usuarios satisfechos por agilidad de los trámites. adecuado seguimiento de sus trámites y servicios brindados.</td></tr>
<tr><td>Visitas a personas vulnerables</td><td>Nro. de visitas apersonas vulnerables</td><td>Trabaja dores (2)</td><td>enero a diciembre</td></tr>
<tr><td>Adecuado monitoreo y control de beneficiarios</td><td>Nro. de personas en monitoreo y control de beneficiarios</td><td>Trabaja dores (2)</td><td>enero a diciembre</td></tr>
</table>

h. Viabilidad

La presente propuesta tiene la finalidad de generar, el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos que oferta la Municipalidad de Morales ante el ciudadano, puesto es quien a través del pago de sus impuestos y asimismo de su participación democrática hace la elección de sus autoridades, a cambio busca obtener servicios que le brinden valor, por lo cual la propuesta realizada se considera viable ya que la institución cuenta con todos los recursos y el tiempo que le permita encomendar estas acciones por la cuales se realizara innovación en el desarrollo de los servicios a través de la implementación de las TICs, para una atención virtual y personalizada con canales de pagos seguros y confiables acordes con los cambios globales que está sucediendo en el ciudadano y también para enfrentar las inclemencias que nos está generando el aislamiento de la cuarentena por el COVID 19, se tiene que realizar cambios que sean acordes con las exigencias del consumidor pero sobre todo que le den valor al ciudadano.

REFERENCIAS

Albuja Varela, F. J. (2021). Servicios públicos en Ecuador: Tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos, 2(13), 85-106.

Alharbi, S., & Sayed, O. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. British Journal of Economics, Management & Trade, 17(2), 1-9. https://doi.org/10.9734/BJEMT/2017/33021

Benites Saravia, C. E., & Rodríguez Rodríguez, F. A. (2019). Regulación y servicios públicos en el Perú: El PMO como herramienta para la gestión sostenible de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano.

Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. Cities, 93, 95-103. https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016

Blanco, F. (2021). COSMOVISIÓN ONTOEPISTÉMICA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL INNOVA-DOR EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Memorias-I Jornadas Virtuales de Creación Intelectual Y Vinculación Sociocomunitaria, 157.

Blanco, F. (2021). Cosmovisión ontoepistémica del desarrollo organizacional innova-dor en las empresas de servicios públicos. Memorias-I Jornadas Virtuales de Creación Intelectual y Vinculación Socio comunitaria, 157.

Bodemann, M., Maier, D., Sandru, M., & Weber, G. (2015). Risk Awareness after the Adoption of New Steering Model in German Public Administrations – a Case Study. *Procedia Economics and Finance*, *23*, 1046–1053. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00540-7

Bukh, P. N., & Svanholt, A. K. (2019). *Empowering Middle Managers in Social Services Using Management Control Systems*.

Castro Córdova, A. A. (2021). Manual para la certificación de la calidad de los servicios públicos gestionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tisaleo [B.S. thesis]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Castro Córdova, A. A. (2021). Manual para la certificación de la calidad de los servicios públicos gestionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tisaleo [B.S. thesis]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Celi, F. G. (2019). Nueva visión del derecho administrativo: Sustentada en el Código orgánico administrativo y normativa conexa. Cevallos Editora Jurídica.

ciencias sociales. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 19(1), 18. https://doi.org/10.17169/fqs-19.1.2656

Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_ final.pdf

Cruz García, L. (2018). Teoría del comportamiento sustentable para el desarrollo local. Clivajes. Revista de Ciencias Sociales, 9.

Czuba, M. (2018). Managing creativity in the activities of companies providing municipal services. Analysis of case studies from poland. *International Journal of New Economics and Social Sciences*, *8*(2), 127–130. https://doi.org/10.5604/01.3001.0012.9932

Danilina, E. I., Mingaleva, Z., & Malikova, Y. I. (2017). Peculiarities of staffing provision of Russian municipal services' activity. *Academy of Strategic Management Journal*, *16* (Specialissue1), 46–56. https://www.abacademies.org/articles/peculiarities-of-staffing-provision-of- russian-municipal-services-activity-6534.html

Durand Guevara, A. (2014). Movimientos sociales y política en el Perú de hoy. *Latinoamérica. Revista de Estudios Latinoamericanos*, *58*, 59–84. https://doi.org/10.1016/s1665-8574(14)70101-2

Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, *61*, 415–422. https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035

Fernandez, B. (2008). Exploring Variations in Contracting for Services Among American Local Governments: Do Politics Still Matter? - Sergio Fernandez, Jay Eungha Ryu, Jeffrey L. Brudney, 2008. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0275074007311386

Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. Annals of Social Sciences & Management Studies, 4(1), 14-25.

Gómez, N. J., Velázquez, G. A., Gómez, N. J., & Velázquez, G. A. (2018). Relationship between Public Green Spaces and Quality of Life in the Municipality of Santa Fe, Argentina. Cuadernos de Geografía: Revista Colombianade Geografía, 27(1), 164-179.

Guenduez, A. A., Mettler, T., & Schedler, K. (2020). Technological frames in public administration: What do public managers think of big data? *Government Information Quarterly*, *37*(1), 101406. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101406

Hughes, S., & Peterson, J. (2018). Transforming Municipal Services to Transform Cities: Understanding the Role and Influence of the Private Sector.

Lo Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. Cities, 51, 52- 63. https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028

Martínez, P. Á. L., Moreno, J. J. M., & Brage, L. B. (2014). Analysis of professional competencies in the Spanish public administration management. *Revista de Psicologia Del Trabajo y de Las Organizaciones*, *30*(2), 61–66. https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.06.001

Matei, A., & Antonie, C. (2015). The Need for Positive Change: Adapting Management in Public Administration. *Procedia Economics and Finance*, *26*, 345–350. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00863-1

Mauro, S. G., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, 100825. https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007

Mhlongo, B. B., Nzimakwe, T. I., Naidoo, V., & Munapo, E. (2016). Consumer Perceptions on Service Quality at Ethekwini Municipality within the Customer Service Centres. Journal of Social Sciences, 47(1), 79-89. https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546

Mirabal Sarria, Y., Torres Páez, C. C., & Iglesias Morell, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. *Avances*,

Novikova, I. V., P'yanov, A. I., Rudich, S. B., & Ivashova, V. A. (2017). e-government in the Stavropol region: Assessment of the level of citizens' satisfaction with the provision of public and municipal services. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, *8*(7), 2206–2210. https://doi.org/10.14505/jarle.v8.7(29).20

Octavio, M., & Cruz, T. (2016). *The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno*. *1*. http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Pastor-Seller, E. (2015). Opportunities for participation in the policies of municipal social services in Spain. *Convergencia*, *22*(68), 229–257. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405- 14352015000200229

Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. International Journal of Quality and Service Sciences, 9(1), 41-66. https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035

Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). Potential dimensions for a local e- Government services quality model. Telematics and Informatics, 33(2), 270- 276. https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005

Salas, G., Mardones, R. E., & Ulloa Martínez, J. B. (2018). Usos del diseño metodológico cualitativo en artículos de acceso abierto de alto impacto en

Savvas, I., & Bassiliades, N. (2001). A process-oriented ontology-based knowledge management system for facilitating operational procedures in public administration. *Proceedings of the International Workshop on Research Issues in Data Engineering - Distributed Object Management -RIDE-DOM*, *36*(3), 77– 84. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2008.05.022

Sustainability, *10*(2), 108. https://doi.org/10.3390/su10010108

Suwandej, N. (2015). Factors Influencing Total Quality Management. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 197, 2215-2222.

Titu, A. M., & Vlad, A. I. (2014). Quality Indicators in Reference to the Evaluation of the Quality Management of Services in Local Public Administration. *Procedia Economics and Finance*, *16*, 131–140. https://doi.org/10.1016/s2212-

Vargas Saavedra, M. J. (2021). Estrategias gerenciales para el desempeño de la gestión municipal de Pátapo.

Veiga, L. G., & Veiga, F. J. (2007). Political Business Cycles at the Municipal Level. Public Choice, 131(1/2), 45-64.

Villacorta Saavedra, D. J. (2021). Gestión del talento humano y calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital-Quispicanchi, 2021.

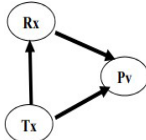
Yashar, Z., Hossein, E., & Alireza, B. (2017). Study of citizen's satisfaction about the performance of municipality services using kano model (Case Study: Minoodasht Municipality). 4(400259), 22-25.

Yildirim, K. E., Ozcan, S., & Yıldırım, A. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. Business and Economics Research Journal, 10(4), 885-901.

Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J., & Ma, W. (2020). Evaluation and design of public health information management system for primary health care units based on medical and health information. *Journal of Infection and Public* Health, 13(4), 491–496. https://doi.org/10.1016/j.jiph.2019.11.004

Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019, diciembre). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Presentado en 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). Recuperado de https://www.atlantis-press.com/proceedings/senet-19/125925955

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE S de estudio	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR ES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable: calidad delos servicios	La calidad de losservicios son lascapacidades quetienen las institucionespara generar valor de intercambio para elciudadano (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	La calidad de los servicios será medida a través de las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad	Elementos tangibles	Instalaciones	Nominal
				Aspecto de los trabajadores	
				Aspecto delos Equipos	
			Fiabilidad	Instalaciones seguras	
				Percepcióndel servicio recibido	
				Comunicación precisa	
			Capacidadde respuesta	Información oportuna	
				Disponibilid ad del personal	
				Información apropiada del servicio	
			Seguridad	Comportami ento confiable delos trabajadores	
				Personal calificado	
				Comprensió n del usuario	
			Empatía	Atención personalizada	
				Horarios de atención flexibles	
				Comprensión de necesidades	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de Consistencia

Título: Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servici Municipalidad Distrital de Morales.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general ¿De qué manera el Modelo de gestión innovador mejorará la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales, 2020? **Problemas específicos:** ¿Cómo estará caracterizado la calidad delos servicios de la municipalidad distrital de Morales, ? ¿Cuáles son los nudos críticos de gestiónque dificultan la calidad de los servicios dela municipalidad distrital de Morales,? ¿Cómo estará diseñado el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidadde los servicios de la municipalidaddistrital de Morales, ? ¿Se podrá validar el Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales, ?	**Objetivo general** Proponer el modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios en el municipio deldistrito de Morales, . **Objetivos específicos** Caracterizar la calidad de los servicios en el municipio del distritode Morales, . Identificar los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad delos servicios en el municipio del distrito de Morales, . Diseñar un Modelo de gestióninnovador para mejorar la calidadde los servicios de en el municipiodel distrito de Morales, Validar el Modelo de gestióninnovador para mejorar la calidadde los servicios en el municipio deldistrito de Morales, .	**Hipótesis general** Hi: El Modelo de gestión innovador que mejorará la calidad de los servicios en el Municipio del Distrito de Morales, es pertinente, .	**Técnica** La técnica empleada en el estudio fue la encuesta **Instrumentos** El instrumento empleado fue el cuestionario

<table>
<tr><th>Diseño de investigación</th><th>Población y muestra</th><th colspan="2">Variables y dimensiones</th></tr>
<tr><td rowspan="7">Descriptiva - Propositiva, Hernández,Collado, Baptista, (2014 p. 580). Logrando plantear un modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Morales,

Donde:
Tx = Teorías de las variables
Rx = Diagnóstico de la realidad
Pv = Propuesta validada

Esquema:
Rx → Pv
Tx → Rx
Tx → Pv</td><td rowspan="7">Población
Población 01: 09 funcionarios
Población 02: 11 colaboradores
Población 03: 14,607 ciudadanos
Muestra
Muestra 01: 09 jefes
Muestra 02: 11 colaboradores
Muestra 03: 157 ciudadanos</td><th>Variables</th><th>Dimensiones</th></tr>
<tr><td rowspan="5">Calidadde Servicio</td><td>Elementos tangibles</td></tr>
<tr><td>Fiabilidad</td></tr>
<tr><td>Capacidad de respuesta</td></tr>
<tr><td>Seguridad</td></tr>
<tr><td>Empatía</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td></tr>
</table>

Encuesta de evaluación de la calidad de servicios en la Municipalidad del Distrito de Morales,

Estimado ciudadano:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que la presente es una encuesta de evaluación de calidad de los servicios de la municipalidad de su localidad, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales". Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una "X" la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Datos generales

<table>
<tr><td rowspan="2">1. Edad

18 a 25 años ( )
26 a 33 años ( )
34 a 41 años ( )
42 a 49 años ( )
50 a más años ( )</td><td rowspan="2">2. Grado de Instrucción

Primaria ( ) Secundaria ( )
Técnico incompleto ( )Técnico completo ( )
Superior Univ. Incomp. ( )
Superior Univ. Comp. ( )</td><td>4. Género

Masculino ( )
Femenino ( )</td></tr>
<tr><td>5. Estado civil

Soltero (a) ( )
Casado (a) ( )
Conviviente ( )
Viudo (a) ( )</td></tr>
</table>

Nota: Observando la codificación va en el siguiente cuadro, podrá calificar de acuerdo al código que tiene cada afirmación o pregunta. Por favor marque con una "X".

Totalmente de acuerdo	Algo deacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TDA	ADA	NDANED	AEA	TED

II.- Datos específicos:

Preguntas	TDA	ADA	NDANED	AEA	TED
Elementos tangibles					
1.- ¿Considera que la Municipalidad delDistrito de Morales tiene equipos de apariencia moderna?					
2.- ¿Considera usted que las instalacionesfísicas de Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivas?					
3.- ¿El personal de Municipalidad delDistrito de Morales tiene uniforme adecuado para el desarrollo de los servicios?					
4.- ¿Considera usted que el equipamiento tecnológico de la Municipalidad del Distritode Morales es adecuado?					
5.- ¿Considera que las áreas de atenciónal ciudadano, los elementos materiales, muebles e instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales sonvisualmente atractivos?					
Fiabilidad	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿Considera que tiene confiabilidad conla limpieza y desinfección de las instalaciones de Municipalidad del Distritode Morales?					
2.- ¿Tiene confianza en el personal que leatiende y el compromiso que asumen?					
3.- ¿Considera confiables las instalaciones con las que cuenta la Municipalidad del Distrito de Morales?					
4.- ¿Se siente confiado con la informaciónde los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales?					
5.- ¿Utiliza de manera confiable los servicio de atención virtual que brinda laMunicipalidad del Distrito de Morales?					
Capacidad de respuesta	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales le comunica pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios?					
2.- ¿El personal de la Municipalidad delDistrito de Morales ofrece un servicio rápido a los ciudadanos dentro de las instalaciones?					
3.- ¿El personal de la Municipalidad delDistrito de Morales ofrece una atenciónoportuna a los ciudadanos?					
4.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales está disponible para responder a las preguntas del ciudadano?					
5.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales resuelve los reclamosde manera inmediata?					

Seguridad	TDA	ADA	NDANED	AEA	TED
1.- ¿El trato del personal de la Municipalidad del Distrito de Morales legenera confianza y seguridad?					
2.- ¿Se siente seguro con la limpieza y orden de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
3.- ¿El personal de Municipalidad del Distrito de Morales realiza su labor sin confundirse?					
4.- ¿El personal es comprensible y orientacon el servicio que busca?					
5.- ¿El personal de Municipalidad delDistrito de Morales demuestra la capacidad para atender una eventual emergencia?					
Empatía	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿Considera que la atención brindada en la Municipalidad del Distrito de Moraleses personalizada?					
2.- ¿La Municipalidad del Distrito deMorales tiene horarios de atención acordes a sus necesidades?					
3.- ¿Participa de las actividades de acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) realizado por la Municipalidad del Distritode Morales?					
4.- ¿El personal de la Municipalidad del Distrito de Morales se preocupa con darseguimiento al desarrollo del servicio, lellaman, envían algún mensaje de texto o correo electrónico?					
5.- ¿En caso de requerir modificar el tipode servicio público, recibe buen trato porparte el persona encargada en el Municipalidad del Distrito de Morales?					
6.- ¿Considera que el protocolo de buenaatención es adecuado en la Municipalidaddel Distrito de Morales?					
7.- ¿Considera que la institución simplifica los trámites administrativos?					
8.- ¿Considera que la institución mejoraen sus procesos de atención en los servicios de la Municipalidad del Distritode Morales?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Encuesta de evaluación de la calidad de servicios en la Municipalidad del Distrito de Morales,

Estimado colaborador:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que la presente es una encuesta de evaluación de calidad de los servicios de la municipalidad de su localidad, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales”. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico. Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Datos generales

<table>
<tr>
<td rowspan="2">1. Edad

18 a 25 años ( )
26 a 33 años ( )
34 a 41 años ( )
42 a 49 años ( )
50 a más años ( )</td>
<td rowspan="2">2. Grado de Instrucción

Primaria ( ) Secundaria ( )
Técnico incompleto ( )
Técnico completo ( )
Superior Univ. Incomp. ( )
Superior Univ. Comp. ( )</td>
<td>4. Género

Masculino ( )
Femenino ( )</td>
</tr>
<tr>
<td rowspan="2">5. Estado civil

Soltero (a) ( )
Casado (a) ( )
Conviviente ( )
Viudo (a) ( )</td>
</tr>
<tr>
<td>6. Tipo de Contrato:

……………………………</td>
<td>7. Tiempo de Servicio:

……………………………</td>
</tr>
</table>

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Totalmente de acuerdo	Algo deacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TDA	ADA	NDANED	AEA	TED

II.- Datos específicos:

Preguntas	TDA	ADA	NDANED	AEA	TED
Elementos tangibles					
1.- ¿ Municipalidad del Distrito de Morales tiene equipos de apariencia moderna?					
2.- ¿Las instalaciones físicas de Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivas?					
3.- ¿La Municipalidad del Distrito de Morales les brinda uniforme adecuado para el desarrollo de sus labores?					
4.- ¿El equipamiento tecnológico que les brinda la Municipalidad del Distrito de Morales es adecuado?					
5.- ¿Las áreas de atención, los elementos materiales, muebles e instalaciones brindados por la Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivos?					
Fiabilidad	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿Considera que se realiza adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Brinda confianza al ciudadano a la hora de atenderlo?					
3.- ¿Considera que el ciudadano tiene confianza con las instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
4.- ¿Considera que la Municipalidad del Distrito de Morales le brinda los materiales e insumos necesarios para brindar servicios de calidad al ciudadano?					
5.- ¿Considera que el ciudadano utiliza de manera confiable el servicio de atención virtual de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
Capacidad de respuesta	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿Comunica usted al ciudadano pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Realiza usted de manera rápida y oportuna la atención a los ciudadanos en la Municipalidad del Distrito de Morales?					
3.- ¿Considera usted que brinda un servicio de calidad para el ciudadano del Distrito de Morales?					
4.- ¿Cómo colaborador se encuentra disponible para responder a las preguntas del ciudadano del Distrito de Morales?					
5.- ¿Se siente en la capacidad de resolver los reclamos que realice el ciudadano de manera inmediata?					
Seguridad	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿El trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad?					

2.- ¿La limpieza y orden de la Municipalidad del Distrito de Morales es constante y segura?					
3.- ¿Cómo trabajadores del municipio realiza su labor evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades?					
4.- ¿Tiene pleno conocimiento y hace uso de la tecnología en los equipos con los que cuenta la Municipalidad del Distrito de Morales?					
5.- ¿La institución realiza capacitaciones de manera permanente para mejorar las competencia técnicas y laborales de los trabajadores?					
Empatía	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿Cómo colaborador de la entidad brinda a los ciudadanos una atención personalizada?					
2.- ¿Considera que los horarios de atención son convenientes para los ciudadanos?					
3.- ¿Apoya en el desarrollo de actividades enfocadas a atender acontecimientos importantes (Aniversarios, fechas conmemorativas) brinda una atención amable y eficiente?					
4.- ¿Cómo colaborador de la institución se preocupa con dar seguimiento al desarrollo del servicios?					
5.- ¿Cómo colaborador de la institución se encuentra preparado para modificar el servicio de manera respetuosa, ante la necesidad del ciudadano?					
6.- ¿Aplica el protocolo de buena atención al ciudadano?					
7.- ¿Evalúa constantemente los procedimientos que realiza, tratando de simplificar los trámites administrativos?					
8.- ¿Elabora planes de mejora para la buena atención al ciudadano?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Encuesta de evaluación de la calidad de servicios en la Municipalidad del Distrito de Morales

Estimado Funcionario:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad hacer de vuestro conocimiento que la presente es una encuesta de evaluación de la gestión de la calidad de los servicios municipales, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales”. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico. Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Datos generales

1. Edad 18 a 25 años ( ) 26 a 33 años ( ) 34 a 41 años ( ) 42 a 49 años ( ) 50 a más años ( )	2. Grado de Instrucción Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico incompleto ( )Técnico completo ( ) Superior Univ. Incomp. ( ) Superior Univ. Comp. ( ) Posgrado incompleto ( ) Posgrado completo ( )	4. Género Masculino ( )Femenino ( ) 5. Estado civil Soltero (a) ( ) Casado (a) ( ) Conviviente ( ) Viudo (a) ( )
6. Tipo de Contrato:	7. Tiempo de Servicio:	

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Totalmente de acuerdo	Algo deacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TDA	ADA	NDANED	AEA	TED

II.- Datos específicos:

Preguntas Elementos tangibles	TDA	ADA	NDANED	AEA	TED
1.- ¿La Municipalidad del Distrito de Morales tiene equipos de apariencia moderna?					
2.- ¿Las instalaciones físicas de Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivas?					
3.- ¿La Municipalidad del Distrito de Morales les brinda uniforme adecuado para el desarrollo de sus labores?					
4.- ¿El equipamiento tecnológico que les brinda la Municipalidad del Distrito de Morales es adecuado?					
5.- ¿Las áreas de atención, los elementos materiales, muebles e instalaciones brindados por Municipalidad del Distrito de Morales son visualmente atractivos?					
Fiabilidad	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿Considera que se realiza adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Brinda confianza al ciudadano a la hora de atenderlo?					
3.- ¿Considera que el ciudadano tiene confianza con las instalaciones de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
4.- ¿Considera que la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales beneficia al ciudadano?					
5.- ¿Considera que el ciudadano utiliza de manera confiable el servicio de atención virtual de la Municipalidad del Distrito de Morales?					
Capacidad de respuesta	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿Comunica al ciudadano pertinentemente el tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Morales?					
2.- ¿Realiza de manera rápida y oportuna la atención a los ciudadanos en la Municipalidad del Distrito de Morales?					
3.- ¿Considera usted que brinda un servicio de calidad para el ciudadano del distrito de Morales?					
4.- ¿Se encuentra disponible para responder a las preguntas del ciudadano del Distrito de Morales?					
5.- ¿Brinda solución a los reclamos que realice el ciudadano de manera inmediata?					
Seguridad	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿El trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad?					
2.- ¿La limpieza y orden de la Municipalidad del Distrito de Morales es contante y segura?					

3.- ¿Realiza su labor evitando confundirse en el desarrollo se sus actividades?					
4.- ¿Conoce y hace uso de la tecnología , así como los equipos con los que cuenta la Municipalidad del Distrito de Morales?					
5.- ¿Se siente capacitado para afrontar condiciones de emergencia de ayuda al ciudadano del Distrito de Morales?					
Empatía	**TDA**	**ADA**	**NDANED**	**AEA**	**TED**
1.- ¿Considera que los ciudadanos reciben una atención personalizada?					
2.- ¿Considera que horarios de atención se realiza de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos?					
3.- ¿Dirige y apoya en el desarrollo de actividades y acontecimientos importantes, aniversarios, fechas conmemorativas para el Distrito de Morales?					
4.- ¿Se preocupa con dar seguimiento al desarrollo del servicios?					
5.- ¿Se siente preparado para modificar el servicio de manera respetuosa, ante la necesidad del ciudadano?					
6.- ¿Aplican el protocolo de buena atención al ciudadano?					
7.- ¿Evalúa constantemente los procedimientos que realiza, tratando de simplificar los trámites administrativos?					
8.- ¿Elabora planes de mejora para la buena atención al ciudadano?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Validación de Instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						**47**

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 27 de julio de 2020

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 27 de julio de 2020

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 27 de julio de 2020

Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Burgos Bardales Roger
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martin
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
	PUNTAJE TOTAL	46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido por cumplir con los criterios establecidos, por lo que es apropiado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Dr. Roger Burgos Bardales
CLAD: 0204

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Burgos Bardales Roger
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martin
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
	PUNTAJE TOTAL	47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido por cumplir con los criterios establecidos, por lo que es apropiado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Dr. Roger Burgos Bardales
CLAD: 0264

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Burgos Bardales Roger
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martin
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
	PUNTAJE TOTAL	45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido por cumplir con los criterios establecidos, por lo que es apropiado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,5

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Dr. Roger Burgos Bardales
CLAD: 8264

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Reátegui Lozano, Rolando
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VALIDADO PARA APLICAR EN EL PROCESO DE INVESTIGACION

PROMEDIO DE VALORACION:

4.8

Tarapoto, 27 de julio de 2020

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Reátegui Lozano, Rolando
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VALIDADO PARA APLICAR EN EL PROCESO DE INVESTIGACION

PROMEDIO DE VALORACION:

4.7

Tarapoto, 27 de julio de 2020

Dr. Rolando Rátegui Lozano

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Reátegui Lozano, Rolando
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VALIDADO PARA APLICAR EN EL PROCESO DE INVESTIGACION

PROMEDIO DE VALORACION: 4.8

Tarapoto, 27 de julio de 2020

Dr. Rolando Rátegui Lozano

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Isuiza Pérez Alfonso
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para ciudadanos- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento cumplen con el rigor científico metodológico y de criterio, con la variable de estudio; por lo tanto, tiene la validez pertinente para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Lic. Alfonso Isuiza Pérez
Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
CPPe: 6347191

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Isuiza Pérez Alfonso
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para colaboradores- Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento cumplen con el rigor científico metodológico y de criterio, con la variable de estudio; por lo tanto, tiene la validez pertinente para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Isuiza Pérez Alfonso
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario para Jefes - Calidad de Servicios
Autor (s) del instrumento (s) : Mtro. Regner Nicolás Castillo Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: **Calidad de Servicios**					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: **Calidad de Servicios**					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: **Calidad de Servicios**				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento cumplen con el rigor científico metodológico y de criterio, con la variable de estudio; por lo tanto, tiene la validez pertinente para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 30 de julio de 2020

Lic. Alfonso Isuiza Pérez
Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
CPPe: 6347191

Sello personal y firma

Índice de Confiabilidad

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0.9 - 1.0	Excelente
0.8 - 0.9	Muy bueno
0.7 - 0.8	Aceptable
0.6 - 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0.0 - 0.5	No aceptable

Fuente: Elaboración propia en función del análisis de los resultados del Alfa de Cronbrach

Análisis de confiabilidad: Calidad de servicios

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	28

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

"Gobierno transparente y participativo"

Morales, 15 de setiembre del 2020

CARTA Nº 031-2020-URH-MDM

Sr. : REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR

Presente.

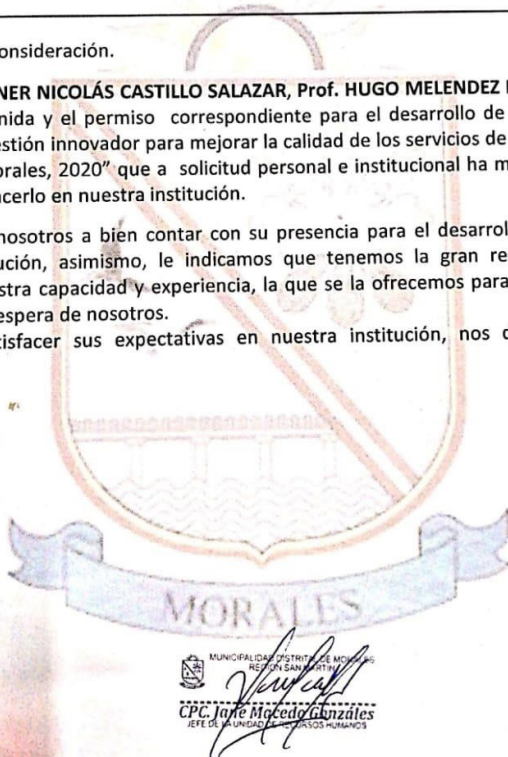
ASUNTO : **ACEPTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU TESIS**

De mi mayor consideración.

Estimado **REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR, Prof. HUGO MELENDEZ RENGIFO** le da la cordial bienvenida y el permiso correspondiente para el desarrollo de su tesis titulado "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020" que a solicitud personal e institucional ha mostrado la mejor voluntad de hacerlo en nuestra institución.

Es pues para nosotros a bien contar con su presencia para el desarrollo de su tesis en nuestra Institución, asimismo, le indicamos que tenemos la gran responsabilidad de compartir nuestra capacidad y experiencia, la que se la ofrecemos para poder lograr sus objetivos que espera de nosotros.

Esperando satisfacer sus expectativas en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
REGIÓN SAN MARTÍN

CPC. Jaime Macedo Gonzales
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Validación de la propuesta

Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN INNOVADOR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

Estimado experto(a): Burgos Bardales Roger.
Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización				X	
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	------------------------------------	------------------------------------
2	------------------------------------	------------------------------------
3	------------------------------------	------------------------------------
4		

	---	---
5	---	---
6	---	---
7	---	---
8	---	---

3. Valoración de algunos aspectos del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales" refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	

8	Valorar la contribución que realiza el "**Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales**" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

Total: 77

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido (I)	Haría cambios (II)	Haría adiciones (III)	Haría supresiones (IV)
1	Ninguna				
2	Ninguna				
3	Ninguna				
4	Ninguna				
5	Ninguna				
6	Ninguna				
7	Ninguna				
8	Ninguna				
9	Ninguna				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesta coherente y apto para su aplicación.

Fecha: 17/12/2020

Dr. Roger Burgos Bardales

CLAD: 0284

Sello, firma, DNI

07497178

Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN INNOVADOR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

Estimado experto(a): Victor Manuel Vallejos Monja

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	---	---
2	---	---
3	---	---

4	--	--
5	--	--
6	--	--
7	--	--
8	--	--

3. Valoración de algunos aspectos del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales" refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
	Valorar la contribución que realiza el "**Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de**									x

8	**los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales** " a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

Total: 77

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	**Posible cambio sugerido**	**Bien concebido**	**Haría cambios**	**Haría adiciones**	**Haría supresiones**
		(I)	**(II)**	**(III)**	**(IV)**
1	Ninguna				
2	Ninguna				
3	Ninguna				
4	Ninguna				
5	Ninguna				
6	Ninguna				
7	Ninguna				
8	Ninguna				
9	Ninguna				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesta coherente y apto para su aplicación

Fecha: 17/12/2020

Víctor Manuel Vallejos Monja
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI: 42183659

Validación del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Moreles

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN INNOVADOR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

Estimado experto(a): Dr CPCC JUAN CARLOS CAVERO ROJAS
Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	**Poco Adecuado**	**Adecuado**	**Bastante Adecuado**	**Muy adecuado**

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes			X		
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización			X		
5	Relevancia del componente teórico				X	
6	Coherencia entre los componentes			X		
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos			X		

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	NINGUNA	NINGUNA
2	NINGUNA	NINGUNA
3	NINGUNA	NINGUNA

4	NINGUNA	NINGUNA
5	NINGUNA	NINGUNA
6	NINGUNA	NINGUNA
7	NINGUNA	NINGUNA
8	NINGUNA	NINGUNA

3. Valoración de algunos aspectos del Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales" refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.							X		
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales							X		
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
	Valorar la contribución que realiza el "**Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de**								X	

8	**los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales** ” a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

Total: 8.22

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido (I)	Haría cambios (II)	Haría adiciones (III)	Haría supresiones (IV)
1	NINGUNO				
2	NINGUNO				
3	NINGUNO				
4	NINGUNO				
5	NINGUNO				
6	NINGUNO				
7	NINGUNO				
8	NINGUNO				
9	NINGUNO				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

LA PROPUESTA ES ADECUADA PARA SU APLICABILIDAD

Fecha: 17/12/2020
DR. CPCC. Juan Carlos Cavero Rojas
Matricula Nº 19.518
DNI 41601455
Sello, firma, DNI

SOBRE LOS AUTORES

REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR - Doctor de Gestión Pública y Gobernabilidad UCV, Maestrante de la Universidad de Salamanca – España del Máster en Innovación y Emprendimiento de Nuevas Tecnologías, Becario de la OEA en Proyectos Digitales para el Gobierno Abierto, Maestro en Gestión Pública de la UCV, Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Administrativo especialista en la Gerencia de Desarrollo Económico e Inversión Privada de la Municipalidad del Distrito de la Molina, Lima, Docente de Investigación Formativa y Docente de la UCV Filial Piura, Docente de la Universidad UCSS, con más 9 años de experiencia en Docencia Universitaria en la UPeU, UNSM-T, docente de la UNTUMBES, Gerente de Consultoría Empresarial Castillo S.A.C. Asesor Voluntario de COFIDE. Asesor de Investigación de Tesis de Pregrado y Posgrado.

JORGE REATEGUI REATEGUI - Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad de la UCV, con Maestría en Administración Estratégica de Empresas de CENTRUM Católica, Maestría en Innovación y Emprendimiento de la Universidad de Salamanca - España. Ingeniero Industrial de profesión de la UNFV, Gerente de Desarrollo Económico e Inversión Privada de la Municipalidad del Distrito de la Molina, Director Nacional de la Asociación de Municipalidades del Perú, Presidente de la Triple Hélice de Innovación Región San Martín, CEO de Amazonia Innova y Fundador de Emprendedores Consulting.

INNOVACIÓN EN LA CALIDAD DE LOS

SERVICIOS MUNICIPALES

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

@atenaeditora

www.facebook.com/atenaeditora.com.br

Ano 2022

INNOVACIÓN EN LA CALIDAD DE LOS

SERVICIOS MUNICIPALES

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

@atenaeditora

www.facebook.com/atenaeditora.com.br

Ano 2022